

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

Matkailu-, majoitus – ja kokouspalvelut

2010

Elina Häkli & Susanna Niemi

# LUONTO- OHJELMAPALVELUJEN KEHITTÄMINEN SAARISTOSSA

– Case: Strandbo Group



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Elina Häkli & Susanna Niemi

# LUONTO-OHJELMAPALVELUJEN KEHITTÄMINEN SAARISTOSSA

## – Case: Strandbo Group

Turun saariston matkailullinen vetovoima perustuu puhtaaseen ja monimuotoiseen luontoon. Kestävän matkailun mukaisella toiminnalla voidaan ehkäistä saariston luonnon saastumista ja meren rehevöitymistä. Kestävän matkailun ja saariston toimijoiden yhteistyöllä on mahdollista pitää yllä saariston vetovoimatekijöitä ja kehittää luontomatkailua.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Turun saaristossa toimiva matkailuyritys Strandbo Group. Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen tutkimus, jonka tavoitteena on kehittää Strandbo Groupin ohjelmanpalvelutuotteita. Tuotekehityksen lähtökohtana ovat kestävän matkailun ja PAN Parksin mukaiset periaatteet sekä toimeksiantajan asettamat tavoitteet. PAN Parks on eurooppalainen järjestö, jonka tavoitteena on suojella luonto- ja erämaakohteita. Opinnäytetyön tuotoksena on ohjelmanpalvelupaketti, joka toteutetaan Nauvon saaristossa. Paketin kohderyhmänä ovat 25–45 –vuotiaat luontomatkailijat, jotka tulevat Ranskasta, Hollannista, Saksasta ja Iso-Britanniasta. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka menetelmiä hyödynnettiin kohderyhmän tutkimisessa. Kohderyhmän määrittämisessä käytettiin apuna Matkailun edistämiskeskuksen ja Tilastokeskuksen olemassa olevia tutkimuksia.

Teoreettinen viitekehys koostuu kestävästä matkailusta ja tuotekehityksestä. Kestävän matkailun yhteydessä käsitellään luontomatkailua ja muita siihen rinnastettuja käsitteitä sekä saariston luontomatkailun mahdollisuuksia ja kehittämiskohteita. Palvelupaketin suunnittelussa edettiin Kinnusen palvelukehitysmallin mukaan. Palvelupaketin suunnittelussa ja arvioinnissa käytettiin apuna elämyksellisyyttä.

Tuotoksena on kaksipäiväinen luontomatkailupaketti, joka koostuu luontoon liittyvistä aktiviteeteista. Paketin sisältö on valittu kohderyhmän tarpeiden perusteella. Paketin aktiviteetteja ovat melonta, pyöräily ja luontopolulla kävely. Kaikki aktiviteetit ovat opastettuja yhteistyössä paikallisten palveluntarjoajien kanssa. Paketti testattiin kohderyhmää vastaavalla ryhmällä. Testauksen analysoinnin tuloksena paketti vastasi tavoitteita eli antoi asiakkaalle luvattua hyödyn.

### ASIASANAT:

Kestävä matkailu, luontomatkailu, tuotekehitys, elämyksellisyys.

Elina Häkli & Susanna Niemi

# DEVELOPING NATURE PROGRAMME SERVICES IN THE ARCHIPELAGO

## – Case: Strandbo Group

The attractiveness of the Turku Archipelago from a tourist point of view is based on clean and versatile nature. It is possible to prevent the contamination of the nature and eutrophication of the sea in the archipelago by operating in a sustainable way. The cooperation between sustainable tourism and local organisations makes it possible to sustain the attraction of the archipelago and develop nature tourism in the area.

The study was commissioned by the Strandbo Group which is a travel company operating in the Archipelago of Turku. The objective of the present functional bachelor's thesis is to develop the Strandbo Group's programme services. The product development is based on the principles of both sustainable tourism and PAN Parks organisation as well as the goals set by the Strandbo Group. PAN Parks is a European organisation focusing on the protection of the wilderness. The target group of the package consists of nature tourists from 25 to 45 years of age who come from France, Holland, Germany and Great Britain. The target group was studied by applying qualitative research methods. The Finnish Tourist Board's and Statistics-Finland's existing researches were used in defining the target group.

The theory of the study is based on sustainable tourism and product development. The chapter dealing with sustainable tourism discusses the nature tourism and other related definitions as well as the possibilities and restrictions of nature tourism in the archipelago. The planning of the service package proceeded following the new service development model of Ritva Kinnunen. The concept of experience economy was applied in the development and evaluation of the service package.

As a result of the thesis a two-day nature travel package, which includes different nature related activities such as paddling, bicycling and hiking in the nature trail, was introduced. The package is executed in the archipelago of Nauvo. The choice of the contents of the package is based on the needs of the target group. Every activity includes guide services produced in cooperation with local service providers. The package was tested with a group which is comparable to the target group. The results of the analysis of the test package indicate that the package reached its goal which was to give the customer what is promised.

### KEYWORDS:

Sustainable tourism, nature tourism, product development, experience

# SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b>	<b>6</b>
1.1	Tutkimuksen tausta	6
1.2	Strandbo Group	7
1.3	Tutkimuskysymys ja teoriaperusta	7
<b>2</b>	<b>TUTKIMUSMENETELMÄT</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>KESTÄVÄ LUONTOMATKAILUELÄMYS SAARISTOSSA</b>	<b>11</b>
3.1	Kestävä matkailu	11
3.2	Luontomatkailu	13
3.3	Luonto-ohjelmalveluiden elämyksellisyys	14
3.3.1	Tuotteen elementit	15
3.3.2	Kokemuksen tasot	16
3.4	Luontomatkailijat kohderyhmänä	17
3.5	PAN Parks	19
3.5.1	Euroopan erämaat	20
3.5.2	PAN Parksin viisi kriteeriä	20
3.6	Luontomatkailun mahdollisuudet saaristossa	22
3.7	Luontomatkailun kehittämiskohteita saaristossa	24
<b>4</b>	<b>PALVELUTUOTTEEN KEHITTÄMINEN</b>	<b>26</b>
4.1	Palvelu tuotteena	26
4.2	Palvelukehityksen mallit	26
4.3	Kinnusen palvelukehitysmalli	27
4.3.1	Ideointi prosessina	28
4.3.2	Palvelun tuotantokonsepti	29
4.3.3	Palvelumalli	30
4.3.4	Palvelun käyttöönottosuunnitelma	30
4.3.5	Tuotteen lanseeraus	31
<b>5</b>	<b>CASE STRANDBO GROUP: LUONTOMATKAILUPAKETTI</b>	<b>32</b>
5.1	Luontomatkailupaketin suunnittelu	32
5.2	Paketin esittely ja tuotantokonsepti	37
5.3	Testauksen arviointi	44
5.3.1	Havainnoinnin arviointi laatukäsitteiden avulla	44
5.3.2	Havainnointi elämyskolmion avulla	47
5.3.3	Palautelomakkeiden arviointi	48

<b>6 POHDINTA</b>	<b>51</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>54</b>

## **LIITTEET**

- Liite 1. Teemahaastattelu
- Liite 2. Sähköpostikysely
- Liite 3. Tuotanto- ja kulutuskaavio päivä 1.
- Liite 4. Tuotanto- ja kulutuskaavio päivä 2.
- Liite 5. Havainnointilomake
- Liite 6. Palautelomake

## **KUVAT**

- Kuva 2. Kartta Länsi-Turunmaan kaupungista. Lähde: Länsi-Turunmaan kaupunki 2010. 38
- Kuva 3. Kaasivuoren huipulta. 40
- Kuva 4. Kaasivuoren luontopolulta. 42
- Kuva 5. Opastettu pyörämatka Kaasivuorelle. 46
- Kuva 6. Melontaa saaristossa. 48

## **KUVIOT**

- Kuvio 1. Elämyskolmio. Lähde: Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2010. 15
- Kuvio 2. Rajahaastatteluun vastanneiden ikäjakauma. 18
- Kuvio 3. Saaristomeren kansallispuiston kävijätutkimus (2009, 20). 19
- Kuvio 4. Mukailen Wilhelmsson & Edvardsson. (1994, 39.) 27
- Kuvio 5. Mukailen Kinnunen (2004, 146). 28
- Kuvio 6. Mukailen Kinnunen (2004, 43). 28

## **TAULUKOT**

- Taulukko 1. Suomessa käyneet ulkomaiset matkustajat vuosina 2005–2009. Lähde Tilastokeskus 2010. 18

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen tausta

Saariston luontomatkailupalveluita pidetään kiinnostavana alueena kansainvälisillä markkinoilla (Ryymän 2008, 23). Olennaisia tekijöitä luontomatkailupalvelujen tuottamisessa ovat ympäristöarvot, paikallisuus ja elämyksellisyys, kun taas haasteena ovat luontomatkailun ja luonnonsuojelun yhteensovittaminen (MEK 2010, 6). Ohjelmapalvelualan kysyntään vaikuttavat talouden muutokset ja sesonkiluonteisuus, jotka heikentävät matkailuyritysten taloudellisia toimintamahdollisuuksia (Ryymän 2008, 3). Kansainvälisen luontomatkailututkimuksen mukaan matkakohteen valintaan vaikuttavat eniten kohteen turvallisuus, luonto ja hintataso (MEK 2010, 41). Turun saariston matkailun kehittämiskohteita ovat tuote- ja palvelutarjonnan kehitys sekä luonnonsuojelun edistäminen esimerkiksi rehevöitymistä ehkäisemällä (Sarlin 2009, 31–32).

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Turun saaristossa toimivan matkailuyritys Strandbo Groupin ohjelmapalvelutuotteita. Tuotekehityksen lähtökohtana ovat kestävän matkailun mukaiset periaatteet sekä toimeksiantajan asettamat tavoitteet. Opinnäytetyön tuotoksena on ohjelmapalvelupaketti, joka esitetään opinnäytetyön lopussa. Opinnäytetyön aihe on toimeksiantajan ja tämän työn tekijöiden yhteinen kiinnostuksen kohde.

Opinnäytetyön tavoitteiden asettamisen jälkeen määritetään kohderyhmä ja sen tarpeet laadullisen tutkimusmenetelmän avulla. Kohderyhmänä ovat ulkomaalaiset 25–45 -vuotiaat luontomatkailijat. Tutkimuksessa keskitytään Keski- ja Länsi-Euroopan maista tuleviin luontomatkailijoihin, joita tutkimusten mukaan matkustaa Suomeen eniten. Kohderyhmän tarpeet ovat ohjelmapalveluiden suunnittelun ja sisällön perustana. Opinnäytetyön menetelmiä käsitellään tarkemmin luvussa 2.

## 1.2 Strandbo Group

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Turun saaristossa toimiva matkailuyritys Strandbo Group, joka tarjoaa saaristoelämyksiä ympäri vuoden. Yrityksellä on kolme merenrantahotellia, neljä saarikohdetta, huvilakohteita ja charter-veneitä. Lisäksi yritys tarjoaa monipuolisia ohjelmapalveluja ja aktiviteetteja. Strandbo Groupin liikeideana on tarjota saaristoelämyksiä kokous- ja vapaa-ajanmatkustajille. Yrityksellä on jo 20 vuoden kokemus ja ammattitaito matkailupalveluiden tuottamisesta. (Strandbo Group 2010.)

Toimeksiantaja on esittänyt toiveita koskien opinnäytetyön tavoitteita. Tavoitteena on tehdä helposti toteutettavia ympärivuotisia ohjelmapalveluja, jotka vastaavat uusien kohderyhmien tarpeisiin. Yksittäisten ohjelmapalveluideoiden yhteydessä esitetään myös ideoita, jotka ovat innovatiivisia ja tulevaisuudessa mahdollisesti toteuttavia. Nämä toiveet esitti Laura Louko, joka toimi Strandbo Groupin myyntipäällikkönä sekä tämän opinnäytetyön tilaajana kesäkuuhun 2010 asti.

Ohjelmapalvelut pyritään suunnittelemaan PAN Parks -organisaation periaatteiden mukaan. PAN Parks on eurooppalainen järjestö, jonka tavoitteena on suojella luonto- ja erämaakohteita (PAN Parks 2010). Strandbo Group tavoittelee kestävän kehityksen mukaista toimintaa. PAN Parks sertifikaatin myöntäminen Strandbo Groupille vuonna 2010 edesauttaa yrityksen toimintaa kestävän matkailun kehittämisessä. Sertifikaatin saamisen jälkeen ohjelmapalvelujen tuotekehitys on ajankohtaista, jotta toimeksiantajalla on tarjota PAN Parks ideologian mukaisia tuotteita.

## 1.3 Tutkimuskysymys ja teoriaperusta

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymys on: millaiset luonto-ohjelmapalvelut sopivat Strandbo Groupin ja PAN Parksin toteutettavaksi kestävän matkailun periaatteiden mukaisesti?

Tavoitteen saavuttamiseksi tutkitaan ja pohditaan seuraavia kysymyksiä:

- Mikä on kohderyhmä?
- Mitkä ovat kohderyhmän tarpeet?
- Mitä pitää ottaa huomioon saaristossa kestävien ohjelmapalveluiden tuottamisessa?
- Mikä tekee ohjelmapalvelusta elämyksellisen?

Työmme keskeinen teoriaperusta koostuu kestävän matkailun ja tuotekehityksen teorioista sekä olemassa olevista tutkimuksista. Kestävän matkailun ohella tuodaan esiin siihen usein rinnastettuja käsitteitä, joita ovat luontomatkailu, ekoturismi ja vastuullinen matkailu. Kestävää luontomatkailuelämystä käsitellään luvussa kolme. Luku neljä keskittyy palvelukehityksen teoriaan. Palvelutuotteen kehityksessä edetään Kinnusen mallin mukaan käyttöönottovaiheeseen, jossa paketti testataan. Käyttöönottosuunnitelma ja lanseeraus ovat toimeksiantajan vastuulla. Viidennessä luvussa sovelletaan aiemmin käsiteltyä teoriaa käytäntöön sekä esitetään lopullinen tuotos. Ohjelmapalveluiden suunnittelussa käytetään apuna Tarssasen elämyskolmiomallia.



## 2 TUTKIMUSMENETELMÄT

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja raportointi. Selvityksen tekeminen on yksi toiminnallisen työn toteuttamistapa. Työn tuotoksena on jokin konkreettinen tuote, esimerkiksi portfolio, tapahtuman järjestäminen tai ohjeistus. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9, 51.) Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena on ohjelmapalvelupaketti. Tuotos esitellään paketin kirjallisen kuvauksen sekä tuotanto- ja kulutuskaavion (ks. s. 28) avulla.

Opinnäytetyössä on käytetty laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullisen tutkimuksen tyypillisiä menetelmiä ovat osallistuva havainnointi sekä teema-, avoin ja ryhmähaastattelut (Ojasalo ym. 2009, 94). Sarajärvi ja Tuomi (2009, 10) kuvaavat laadullista tutkimusta eri tutkijoiden eniten käyttämällä aineistonkeruumenetelmillä, jotka ovat kirjallisen aineiston analyysi, syvähaastattelu sekä myös osallistuva havainnointi. Laadullisessa tutkimuksessa on tarkoitus hankkia pienehköstä aineistosta paljon tietoa ja siten ymmärtää tutkittavaa ilmiötä paremmin ja kokonaisvaltaisesti (Ojasalo ym. 2009, 94).

Opinnäytetyön kohderyhmän määrittelyn apuna käytettiin olemassa olevia tutkimuksia ja laadullisen tutkimuksen mukaisia menetelmiä. Opinnäytetyössä toteutettiin yksi teemahaastattelu ja sähköpostitse tehty kysely. Ohjelmapalvelupaketin testauksen aikana hyödynnettiin osallistuvaa havainnointia.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa kysymykset ovat kaikille samoja, mutta haastateltava voi vastata kysymyksiin vapaamuotoisesti keskustellen. Haastattelu perustuu etukäteen suunniteltuihin teemoihin, joiden avulla haastattelussa edetään. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47.) Teemahaastattelu pohjautuu tutkimustarkoitukseen tai -tehtävään, jonka mukaan pyritään löytämään vastauksia tutkimusongelmaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75).

Tutkimusta varten tehty teemahaastattelu (liite 1) perustuu neljään eri teemaan, jotka ovat luontomatkailijat, kestävä matkailu, PAN Parks ja Turun saaristo. Teemahaastattelu antaa vastauksia tutkimuskysymyksiin, kuten kohderyhmän määrittämiseen. Kontaktihaastattelu tehtiin Metsähallituksen erikoissuunnittelija Laura Lehtoselle Turun toimipisteessä. Keskustelu nauhoitettiin ja litteroitiin eli kirjoitettiin tekstimuotoon. Kontaktihaastattelun etuja verrattuna kyselyyn ovat menetelmän joustavuus ja mahdollisuus kysymyksien selventämiseen sekä tiedonantajan havainnointiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73).

Kysely (liite 2) lähetettiin sähköpostitse PAN Parksin Barbara Mayerille (Tourism Development Officer). Kysymykset olivat avoimia ja jaettu teemojen mukaan. Kysymykset haluttiin tehdä puolistrukturoidun haastattelumenetelmän mukaan niin, että vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47).

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija toimii aktiivisesti tiedonantajien, eli tässä tutkimuksessa testaaajien ja palveluhenkilöstön kanssa, joten vuorovaikutustilanteet ovat osa havainnoinnin tiedonhankintaa. Havainnoinnin avulla voidaan saada monipuolista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81–82.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin osallistuvaa havainnointia paketin testauksen arvioinnin apuna.

### 3 KESTÄVÄ LUONTOMATKAILUELÄMYS

#### SAARISTOSSA

##### 3.1 Kestävä matkailu

Yleisen ympäristötietoisuuden lisääntymisen johdosta kestävä matkailu on yleistynyt käsitteenä matkailijoiden keskuudessa. Matkailijat ovat aikaisempaa enemmän huolissaan ympäristön ja luonnonvarojen kestävyyydestä (Page 2009, 6). Kestävällä kehityksellä on vaikutuksia matkailijoiden kulutustottumusten muuttumiseen (Mowforth & Munt 2009, 83). Ympäristösertifikaattien ja sertifioitujen ympäristö- ja laatumerkkien yleistyminen matkailualalla kertoo myös kestävyysarvostamisesta. Samalla kuitenkin matkustaminen lisääntyy ja matkojen määrän ennustetaan nousevan 179 prosenttia vuoteen 2035 mennessä (Kalmari & Kelola 2009, 7-8).

Kestävyys toteutuminen matkailussa vaatii sitoutumista sekä kuluttajilta että matkailun yhteistyöverkostoilta. Matkailijoilla on oikeus vaatia kestäviä matkailutuotteita ja -palveluja, mikä lisää niiden kysyntää. (Fennel 2008, 16.) Useat matkailijat sanovat tukevansa kestävyysperiaatteita, mutta harvat heistä ovat valmiita luopumaan lomamatkoista hiilidioksidipäästöjen vähentämiseksi (Page 2009, 6-7).

Kestävä matkailu perustuu kestävä kehityksen mukaiseen matkailuun. Kestävä kehitys on pitkäaikainen vastuullisuutta korostava prosessi, joka perustuu taloudelliseen, ekologiseen ja sosiaaliseen kestävyys (Hemmi 2005, 76). World Tourism Organization eli Maailman matkailujärjestö (UNWTO 2004) esittää, että kestävyysperiaatteet viittaavat matkailun ympäristöllisten, taloudellisten ja sosio-kulttuuristen näkökulmien kehittämiseen. Näiden kolmen näkökulman välille on löydettävä tasapaino, jotta pitkäaikainen kestävyys olisi mahdollista saavuttaa (UNWTO 2010). Kestävää matkailua verrataan usein ekoturismiin, vastuulliseen ja vihreään matkailuun. Yhteistä kaikille näille käsitteille on, että ne liitetään matkailun ympäristövaikutuksiin (SMAL 2010).

Kestävässä matkailussa pyritään löytämään raja sallittuun ja sallimattomaan vuorovaikutukseen ihmisen ja luonnon välillä (Fennel 2008, 8). Matkailun kestävyysmittaamiseen tarvitaan eri apuvälineitä, kuten matkailun kantokyky ja LAC (Limits of Acceptable Change), jota käsittelemme tarkemmin luvussa 3.7. Kantokyky on matkailun suunnittelun apuväline, joka asettaa reunaehdot matkailun kehittämiselle. Kantokyky riippuu matkailijamäärästä ja niiden aiheuttamasta rasituksesta ympäristölle. Kantokyky riippuu myös paikallisista olosuhteista, kuten vesistöjen ja maaperän laadusta, ilmastosta ja eläimistöä. Rasituksen ei tule ylittää ympäristön ja yhteisön sietokykyä. (Hemmi 2005, 87.)

Ekomatkailu on myös osa kestävä matkailua. Ekomatkailun tarkoituksena on pystyä säilyttämään kohteen luonnollinen ympäristö sekä pitää yllä paikallisten asukkaiden sosiaalista ja taloudellista hyvinvointia. (Harju-Autti & Ryymin 2008, 34.) Ekomatkailun tavoitteena on lisätä matkailijoiden ymmärrystä ja arvostusta luontoa kohtaan sekä edistää luonnonsuojelua. Ekomatkailu on aina korostanut koskemattoman luonnon suojelua ja matkailusta aiheutuneiden haittojen minimointia. (Kalmari & Kelola 2009, 11.) Fennelin (2008, 17) mukaan ekoturismi on syntynyt tyytymättömyytenä perinteisille matkustustavoille, jotka eivät ole ottaneet huomioon kohteen sosiaalista ja ekologista puolta, vaan ovat keskittyneet taloudelliseen näkökulmaan. Taloudellisen kehityksen pitäminen etusijalla on vaikuttanut negatiivisesti pitkäaikaiseen yhteisöjen kestävyys (Fennel 2008, 8).

Vastuullinen matkailu keskittyy matkailun ekologiseen ja eettiseen puoleen. Eettisyys tavoittelee paikallisten ihmisten oikeuksien kunnioittamista ja sen tarkoitus on saada paikalliset ihmiset hyötymään matkailusta mahdollisimman paljon. (Kalmari & Kelola 2009, 17.)

Ekoturismin ja luontomatkaillen välinen ero on häilyvä. Ekomatkaillen on samoja piirteitä monien muiden matkailumuotojen, kuten villielämän katsomisen ja seikkailumatkaillen kanssa. Ekoturismin aktiviteetit voivat olla sekä luontoa kuluttavia että vähemmän kuluttavia riippuen siitä, miten matkailussa otetaan huomioon paikallinen ympäristö ja yhteisö. (Fennel 2008, 45.)

### 3.2 Luontomatkailu

Ympäristöministeriöllä on toimintaohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkailun kehittämiseksi. Toimintaohjelma määrittelee luontomatkailun kuuluvan yleisluontoisesti kaikkeen luontoon tukeutuvaan matkailuun. Ohjelman mukaan luontomatkailu yhdistää matkailun ja luonnon virkistyskäytön. Luonnonsuojelualueet ovat tärkeitä virkistyskäytön kohteita. Luonnon virkistyskäyttö on vapaa-ajalla tapahtuvaa liikkumista sekä tilapäistä oleskelua luonnossa. Virkistyskäyttöön kuuluvat myös motorisoitu luonnossa liikkuminen ja vapaa-ajan asuminen virkistystarkoituksessa. (Ympäristöministeriö 2002, 7.)

Metsähallitus (2010a) määrittelee Kestävän luontomatkailun periaatteet, joita se pyrkii toteuttamaan omassa toiminnassaan ja yhteistoiminnassa matkailutoimijoiden kanssa. Metsähallitus harjoittaa kestävää luontomatkailua suojelu-, erämaa- ja suojeluohjelma-alueilla. Kestävän luontomatkailun yhdeksän periaatetta ovat:

- Luontoarvot säilyvät ja toiminta edistää luonnon suojelua
- Ympäristöä kuormitetaan mahdollisimman vähän
- Arvostetaan paikallista kulttuuria ja perinteitä
- Asiakkaiden arvostus ja tietämys luonnosta ja kulttuurista lisääntyvät
- Asiakkaiden mahdollisuudet luonnossa virkistymiseen paranevat
- Asiakkaiden henkinen ja fyysinen hyvinvointi vahvistuvat
- Vaikutetaan myönteisesti paikalliseen talouteen ja työllisyyteen
- Viestintä ja markkinointi ovat laadukasta ja vastuullista
- Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä

(Metsähallitus 2010a)

Hemmi määrittelee luontomatkailun luonnossa tapahtuvaksi matkailuksi, joka pyrkii noudattamaan kestävä kehityksen periaatteita. Luontomatkailussa on otettava huomioon luonnon kantokyky ja biodiversiteetti. (Hemmi 2005, 333.) Biodiversiteetti tarkoittaa biologisen elämän ja luonnon monimuotoisuutta (Metsäteollisuus Ry 2010). Yhteistä eri luontomatkailun määritelmille ovat

luonnon vetovoimaisuus ja elämysten kokeminen luonnonympäristössä (Hemmi 2005, 335). Ohjelmapalveluja suunnitellessa matkailuyritysten suositellaan käyttävän mahdollisimman monipuolisesti paikallisia tuotteita, palveluja ja työvoimaa. Luonto-ohjelmapalveluissa on liikuttava ainoastaan merkityillä poluilla ja reiteillä. Aktiviteeteissa on hyvä suosia ympäristöä säästäviä lajeja, jotka perustuvat lihasvoiman käyttöön. (Hemmi 2005, 83.)

### 3.3 Luonto-ohjelmapalveluiden elämyksellisyys

Matkailun elämystuotannosta on tullut merkittävä kilpailutekijä matkailupalvelujen tuottamisessa. Matkailijat haluavat kokea jotain uutta, mieleenpainuvaa ja kohteelle tyypillistä toimintaa, jonka avulla irtautua arjesta. Luontomatkailijoille elämysten kokemiseen liittyy aina jollain tavalla luonto. Luonto ei kuitenkaan aina yksinään riitä, vaan matkailijat vaativat elämyksellisten, yksilöllisten ja vetovoimaisten matkailupakettien kehittämistä. Elämyksellisyyden teoriaa sovelletaan käytäntöön case osion yhteydessä (luku 5.3.2).

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus (LEO) määrittelee elämyksen seuraavasti: voimakas, moniaistinen, yksilöllinen ja muistijäljen jättävä kokemus. Kuviossa 1 nähtävän elämyskolmion avulla on helpompi ymmärtää ja arvioida tuotteen elämyksellisyyttä. Mallissa elämystä tarkastellaan tuotteen elementtien ja asiakkaan kokemuksen tasolla. Elementeillä luodaan elämykselle hyvät puitteet. Kokemuksen tasot kuvaavat asiakkaan kokemuksen rakentumista elämykseen ja henkiseen muutokseen asti. (Tarssanen 2005, 8-9, 12.)



Kuvio 1. Elämyskolmio. Lähde: Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2010.

### 3.3.1 Tuotteen elementit

*Yksilöllisyys* tarkoittaa tuotteen ainutkertaisuutta niin, että toista vastaavaa ei ole. Se tarkoittaa tuotteen räätälöimistä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan sopiviksi. Tällöin asiakas voi valita itselleen parhaiten sopivan tuotteen. Haasteena on tuottaa peruskonseptinen tuote, joka on helposti kopioitavissa toisen asiakkaan tarpeita vastaaviksi. (Tarssanen 2005, 9.)

*Aitous*essa on kyse tuotteen uskottavuudesta. Tuote on aidoimmillaan, kun alueen todellinen elämäntapa ja kulttuuri mielletään koetuksi. Palveluntarjoajien on tärkeä omaksua paikallisuus ja kulttuuri omakseen sekä säilyttää tuotteen kulttuuris-eettinen kestävyys. (Tarssanen 2005, 9-10.)

*Tarina* yhdistettynä muihin elementteihin tekee tuotteesta tiiviin ja mukaansatempaavan. Hyvä tarina antaa tuotteelle enemmän sisältöä sekä asiakkaalle vastauksen siihen mitä koetaan ja miksi koetaan. Tarinassa on sekoitettu fiktiota ja faktaa. Vanhat uskomukset tai legendat voi yhdistää paikallistiedon kanssa luoden houkuttelevan mutta uskottavan tarinan. (Tarssanen 2005, 10.)

*Moniaistisuus* tarkoittaa tuotteen kokemista monilla aisteilla. Aistiärsykkeiden tulisi tukea tuotteen teemaa eikä aiheuttaa kokijalle ärsytystä. *Kontrasti* tarkoittaa erilaista kokemusta, jolla voi irtautua normaalista arjesta ja sen

kiireistä. Kontrastia luodessa tulee ottaa huomioon asiakkaan kulttuuri ja kansallisuus, koska joillekin arkinen kokemus saattaa olla toiselle uusi kokemus. (Tarssanen 2005, 11.)

*Vuorovaikutus* on oppaan, asiakkaan sekä matkaseuran kommunikaatiota. Tämä yhdistyy usein yhteisöllisyyteen, jolloin koetaan asioita toisten kanssa. Elämyksen saavuttamista edesauttaa, jos ryhmän jäsenet tuntevat toisensa ja saavat nauttia kokemuksista tuttujen kanssa. Myös oppaan ja matkailijan välinen onnistunut vuorovaikutus vaikuttaa huomattavasti elämyksen saavuttamiseen. (Tarssanen 2005, 11–12.)

### 3.3.2 Kokemuksen tasot

Alin *motivaation taso* tarkoittaa asiakkaan kiinnostuksen herättämistä. Motivaatiolla luodaan asiakkaalle halu kokeilla ja osallistua tuotteen tuottamiseen. Asiakas saavutetaan tuotteen elämyksellisyyttä korostavalla markkinoinnilla. Seuraava on *fyysinen taso*, jossa asiakas kokee ympäristön eri aistien kautta. Hyvä tuote takaa asiakkaalle fyysisesti turvallisen ja hyvän olon. Tekninen laatu testataan tällä tasolla. (Tarssanen 2005, 12–13.)

Kolmas taso on *älyllinen taso*. Tällä tasolla asiakas prosessoi aistiärsykeitä, soveltaa kokemaansa ja oppimaansa sekä muodostaa mielipiteitä tuotteesta. Toisin sanoen älyllinen taso kertoo, onko asiakas tyytyväinen ostamaansa tuotteeseen. Älyllisellä tasolla menestystuote tarjoaa asiakkaalle oppimiskokemuksen, joka voi olla tiedostettu tai tiedostamaton. (Tarssanen 2005, 13.)

*Emotionaalisella tasolla* koetaan varsinainen elämys. Jos tuote on sisältänyt elämyskolmion peruselementit ja tasot, elämyksen kokeminen on todennäköistä. Jokainen kokee elämyksen yksilöllisesti, eikä sitä voida ennustaa tai hallita. Viimeinen taso on *henkinen taso*. Elämyksestä johtuva tunnereaktio saattaa johtaa henkilökohtaiseen pitkäaikaiseen muutoskokemukseen. Asiakas kokee tällöin muuttuneensa ihmisenä tai



muuttaneensa elämäntapojaan elämyksen kokemisen seurauksena. (Tarssanen 2005, 13–14.)

### 3.4 Luontomatkailijat kohderyhmänä

Tämän tutkimuksen kohderyhmä on 25–45 -vuotiaat luontomatkailijat, jotka ovat kotoisin Hollannista, Saksasta, Iso-Britanniasta ja Ranskasta. Maat ja ikäryhmä ovat valittu edellä olevien tutkimustulosten sekä kyselyn ja haastattelun pohjalta.

Tässä luvussa perustellaan kohderyhmän valintaa olemassa olevien tutkimusten sekä tiedonantojen avulla. Rajahaastattelututkimuksen (Tilastokeskus 2010) mukaan Saksa ja Iso-Britannia ovat olleet suurimpia lähtömaita Suomeen matkustettaessa lukuun ottamatta Suomen naapurimaita. Taulukko 1 kuvaa Suomessa käyneiden ulkomaalaisten matkustajien määriä viime vuosilta. Saaristomerен kansallispuiston kävijätutkimuksen ja Barbara Mayerin antamien tietojen mukaan Saaristomerен kansallispuistoon on tullut eniten matkailijoita Saksasta, Hollannista, Ruotsista, Tanskasta ja Iso-Britanniasta (Mayer 15.5.2010; Aaltonen & Mäki 2009, 18).

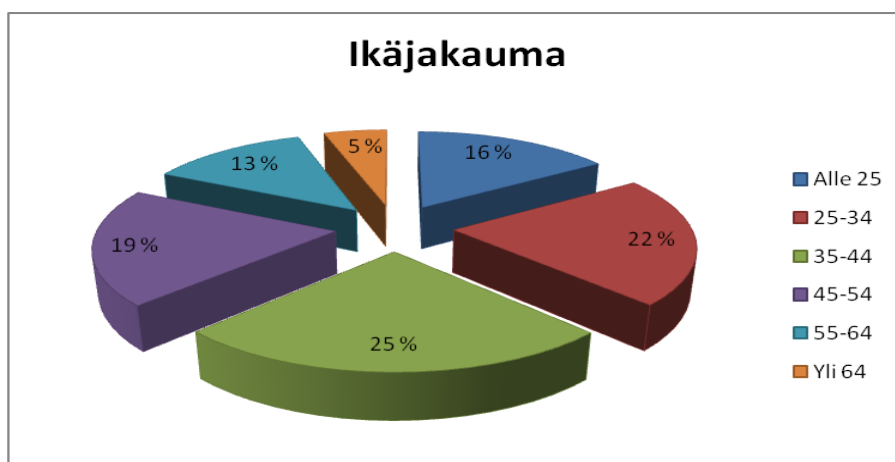
Euroopan kaikkien PAN Parks puistojen suurimmat kävijämaat ovat Saksa, Hollanti, Iso-Britannia ja Ranska (Mayer 15.5.2010). Näistä luontomatkailijoista muodostuu potentiaalinen kohderyhmä myös Turun saariston matkailupalveluille.

Taulukko 1. Suomessa käyneet ulkomaiset matkustajat vuosina 2005–2009.

Lähde Tilastokeskus 2010.

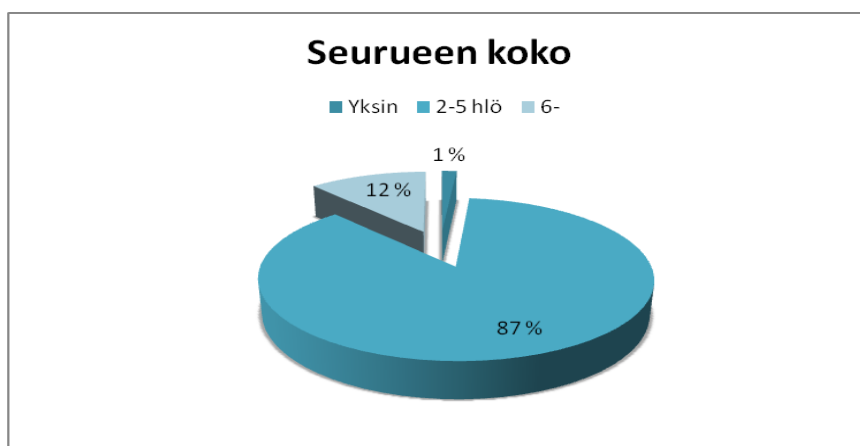
Asuinmaa	Vuosi					
	2005 (1000 matk.)	2006 (1000 matk.)	2007 (1000 matk.)	2008 (1000 matk.)	2009 (1000 matk.)	Muutos 2008- 2009, prosenttia (%)
Kaikki kävijät	5 038	5 345	5 736	6 072	5 695	-6
Venäjä	1 684	1 737	2 070	2 331	2 192	-6
Ruotsi	783	779	768	765	753	-2
Viro	457	503	561	522	583	12
Saksa	342	369	350	376	332	-12
Britannia	233	317	312	316	267	-15
Norja	197	187	194	187	160	-14
Japani	98	89	103	105	142	36
Espanja	88	79	83	116	123	6
Yhdysvallat	126	119	120	114	104	-8

Rajahaastattelututkimuksen mukaan Suomessa vierailneiden ulkomaalaisten keski-ikä on 41 vuotta. Neljäsosa vastaajista kuuluu ikäryhmään 35–44 vuotta ja toiseksi suurin (22 %) ikäryhmä on 25–34 vuotta (MEK ja Tilastokeskus 2009, 18–19). Kuvio 2 havainnollistaa vastanneiden ikäjakaumaa prosentuaalisesti. Ulkomaalaisten matkanjärjestäjien mukaan aktiviteettimatkoja PAN Parks kohteisiin tekevät eniten 25–45 -vuotiaat (Mayer 15.5.2010).



Kuvio 2. Rajahaastatteluun vastanneiden ikäjakauma.

Vapaa-ajan matkustajien määrä on noussut vuodesta 2004 vuoteen 2009, jolloin vapaa-ajan matkustajia oli puolet vastaajista (MEK ja Tilastokeskus 2010, 45). Iso-Britanniasta matkustaneista 44 % oli Suomessa vapaa-ajanmatkalla (MEK ja Tilastokeskus 2009, 75). Rajahaastattelututkimuksesta käy ilmi, että 66 % vastaajista matkusti osana seuruetta. Vapaa-ajan matkustajista 57 % vastasi matkustaneensa sukulaisten tai perheen kanssa ja neljäsosa muun matkaseuran kanssa. Vain kymmenesosa vapaa-ajan matkalaisista matkusti yksin. (MEK ja Tilastokeskus 2009, 26.) Saaristomeren kansallispuiston kävijätutkimuksen (2009) tulokset kuvaavat, että suurin osa matkustajista liikkuu 2-5 hengen ryhmissä (kuvio 3). Tulosten mukaan seurue koostuu pääasiassa perheenjäsenistä ja viidesosa ystävistä (Aaltonen & Mäki 2009, 20).



Kuvio 3. Saaristomeren kansallispuiston kävijätutkimus (2009, 20).

### 3.5 PAN Parks

PAN (Protected Area Networks) Parks on eurooppalainen luonnonsuojeluorganisaatio, joka on perustettu WWF:n (World Wide Fund For Nature) eli Maailman luonnonsäätiön ja hollantilaisen Molecatenin yhteistyön tuloksena vuonna 1997. PAN Parks pyrkii luomaan yhtenäisen verkoston Euroopan erämaa-alueiden kehittämiseksi. PAN Parks kehittää kestävää matkailua ja kohteiden luonnonsuojelua. Tarkoituksena on edistää kuluttajien ja organisaatioiden yhteistyötä. Periaatteena on suojella kohteiden luontoa ottaen huomioon sosiaalinen, kulttuurinen ja taloudellinen näkökulma. (PAN Parks 2010.)

PAN Parks sertifikaatti myönnetään korkeatasoisille luontokohteille, jotka täyttävät PAN Parksin asettamat kriteerit. Sertifikaatin saaneet kansallispuistot ovat erämaa- ja vuoristokohteita. Tällä hetkellä PAN Parks sertifioituja kansallispuistoja on esimerkiksi Ruotsissa, Bulgariassa, Virossa ja Italiassa. Saaristomeren kansallispuisto sai ensimmäisenä merellisenä kohteena PAN Parks sertifikaatin vuonna 2007. Saaristomeren kansallispuisto sijaitsee Ahvenanmaan ja Manner-Suomen välissä. Sitä ennen Oulangan kansallispuisto sai sertifikaatin vuonna 2002. (PAN Parks 2010.)

### 3.5.1 Euroopan erämaat

PAN Parks on luonut konseptin, joka ainoana Euroopan laajuisena organisaationa keskittyy erämaa-alueiden suojelemiseen. Erämailla (wilderness) tarkoitetaan koskematonta luontoa, joka ei ole merkittävästi muuttunut ihmisen toiminnasta. Näillä alueilla luonnolliset prosessit ja villielämä vallitsevat, ja samalla ihmisen aiheuttamaa häiriötä pyritään välttämään. Näitä erämaa-alueita sijaitsee ympäri Eurooppaa ja monet niistä ovat osa suojeltua aluetta kuten kansallispuistoa. Haasteena on löytää ja tunnistaa myös suojeltujen alueiden ulkopuolelle jäävät erämaat. (PAN Parks 2010.)

PAN Parksin työ erämaiden hyväksi hyödyttää aluetta ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti. PAN Parksin suojelemilla alueilla on omia erityispiirteitä, joita pyritään säilyttämään ilman ihmisten kontrollia luonnosta. Monet suojelluista alueista ovat saavuttaneet kansainvälisestikin merkittäviä palkintoja tai statuksia, kuten UNESCO:n maailmanperintökohteen statuksen. (PAN Parks 2010.)

### 3.5.2 PAN Parksin viisi kriteeriä

PAN Parks on määrittänyt viisi periaatetta, joita kansallispuistojen ja yritysten tulee noudattaa sertifikaatin saamiseksi. Ensimmäiset kolme periaatetta koskevat itse suojelualuetta ja sen johtamista. Muiden periaatteiden tarkoitus on asettaa kriteerit kestävän matkailun kehittämiselle ja paikallisten toimijoiden

yhteistyölle. PAN Parks sertifikaatti vaatii vähintään 10 000 hehtaarin kokoisen yhtenäisen ekologisen alueen. (PAN Parks 2010.)

1. Luonnon arvot korostuvat PAN Parks puistoissa. Erämaa-alueiden luonto ja ekosysteemi ovat kansainvälisesti merkittäviä.
2. Elinympäristön hallinnalla pyritään ylläpitämään ja tarvittaessa palauttamaan alueen ekologista prosessia ja biodiversiteettiä.
3. Kävijöiden hallinnalla varmistetaan kävijöiden laadukas kokemus luontoa kunnioittaen.
4. Kestävän matkailun kehittämissuunnitelma (Sustainable tourism development strategy) tähtää paikallisten toimijoiden yhteistyöhön sekä tasapainoon luonnonsuojelun ja kestävän matkailun välillä.
5. Yritysten yhteistyö tavoittelee yhteisten PAN Parksien määrittämien tavoitteiden saavuttamista.

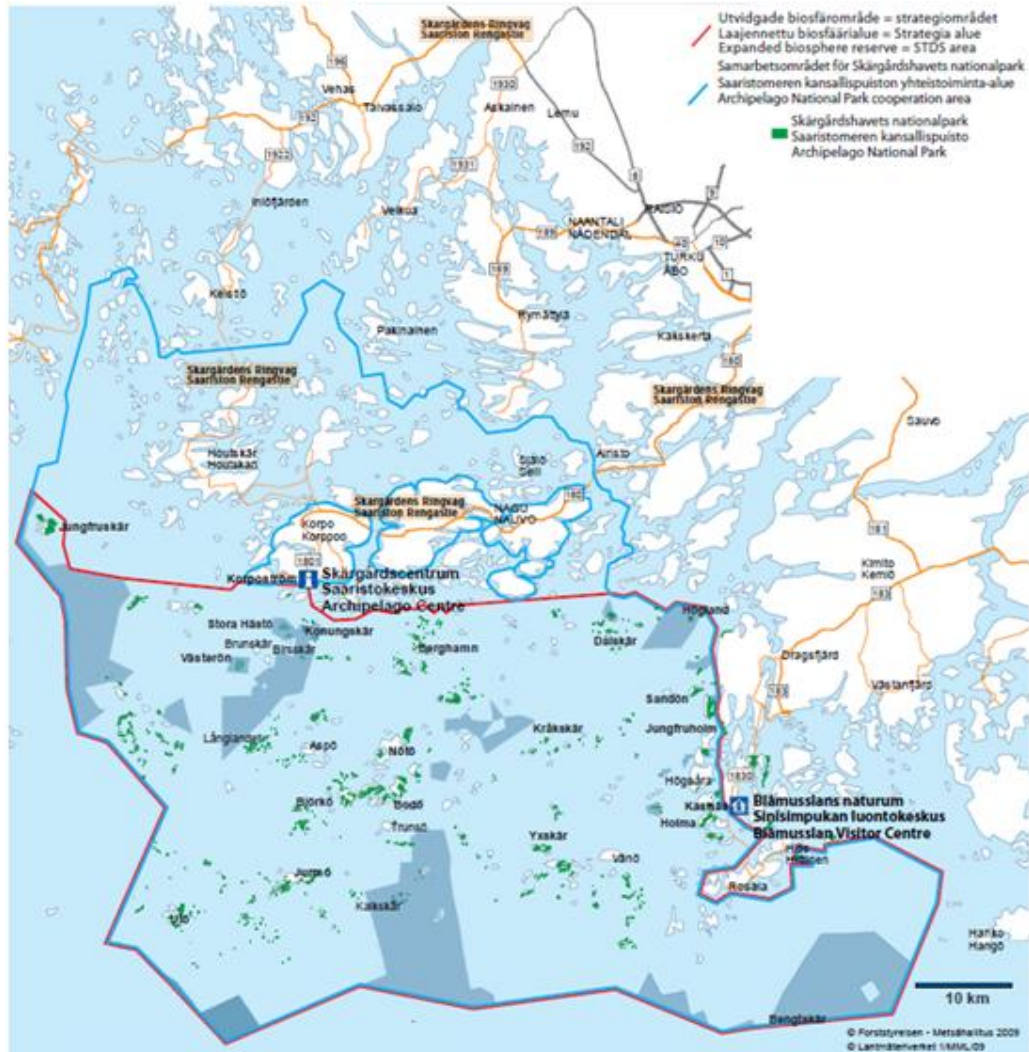
(PAN Parks 2010)

PAN Parksien periaatteisiin ja kriteereihin pohjautuen on määritelty tiettyjä toimintaperiaatteita, joita alueen toimijoiden tulee noudattaa. Luonnon koskemattomuuden säilyttäminen edellyttää hallintaa alueen toiminnasta. Toiminnan edellytyksinä on ekosysteemin säilyttäminen mahdollisimman luonnonmukaisena. Tätä varten on tiettyjä aktiviteetteja ja toimia, joita ei alueella hyväksytä. Ihmisen toimimista alueella on rajoitettu esimerkiksi kalastuksen ja metsästämisestä kieltämisellä. Myös maan laiduntaminen tai teiden rakentaminen muuhun kuin kansallispuiston käyttöön on kiellettyä. Lajien kannalta periaatteisiin kuuluu säilyttää ja yrittää palauttaa takaisin alueen alkuperäislajeja. Alueelle haitalliset ja kuulumattomat lajit pyritään poistamaan. Lisäksi periaatteena on tarjota matkailijalle mahdollisuus kokea koskematon luonto sitä mahdollisimman vähän vahingoittaen. (PAN Parks 2010.)

### 3.6 Luontomatkailun mahdollisuudet saaristossa

Turun saaristo tarjoaa hyvät puitteet luontomatkailulle. Saariston vetovoimatekijöitä ovat muun muassa merellisyys, luonnon monimuotoisuus, saaristokulttuuri ja kansallispuisto (Sarlin 2009, 32). Rauha ja hiljaisuus houkuttelevat matkailijoita saaristoon (Sarlin 2009, 29). Saaristossa on mahdollista toteuttaa monenlaisia luontomatkailuun liittyviä aktiviteetteja, kuten melontaa, vaellusta ja pyöräilyä. Kulttuurimaisemat, pienet ulkosaariston kyläyhteisöt ja ruotsin kieli antavat mahdollisuuden saaristokulttuuriin tutustumiseen (Sarlin 2009, 32). Neljä vuodenaikaa tarjoavat erilaisia mahdollisuuksia matkailun kehittämiseen (Ympäristöministeriö 2002, 8). Etenkin talvisesongin palvelut ja tuotteet tarjoavat ulkomaalaisille eksotiikkaa. Sesongin ulkopuolinen matkustaminen tukee kestäväää luontomatkailua. (Sarlin 2009, 32.)

Tämän opinnäytetyön paketti toteutetaan Saaristomeren biosfäärialueella. Biosfäärialue on kansainvälinen nimitys maantieteelliselle alueelle, jolla on koordinoitu toiminta kestävän kehityksen edistämiseksi (Saaristomeren biosfäärialue 2010a). Biosfäärialueet ovat osa kansainvälistä ohjelmaa Man and the Biosphere (MAB) eli Ihminen ja biosfääri. UNESCO:n käynnistämään biosfääriverkostoon kuuluu yli 500 aluetta ympäri maailmaa (Saaristomeren biosfäärialue 2010b). Biosfäärialueelle on määritetty kolme tavoitetta, jotka ovat suojelu, kehitys ja tukitoiminta. Alue toimii mallina ihmisen ja luonnon sopusointuiseen vuorovaikutukseen. Toiminta alueella perustuu vapaaehtoiisiin sopimuksiin ja motivoi ihmisiä ja organisaatioita yhteisten päämäärien saavuttamiseksi. (Saaristomeren biosfäärialue 2010a.)



Kuva 1. Kartta Saaristomeren biosfääri- ja kansallispuistoalueesta. Lähde: Laura Lehtonen, Metsähallitus 2010.

Biosfäärialueelle on määritelty visio vuodelle 2015: ”Saaristomeren kansallispuisto ja Saaristomeren biosfäärilue ovat Suomen lippulaivoja monipuolisten luonto- ja kulttuurielämysten tarjoajina” (Sarlin 2009, 34). Saaristomeren kansallispuistossa on yli 2000 luotoa ja saarta, jotka ovat mannerjään ja aaltojen muovaamia. Kansallispuiston yhteistoiminta- eli biosfäärialueeseen kuuluu noin 8500 saarta ja luotoa. (Metsähallitus 2010c.) Saaristomeren biosfäärialueeseen kuuluu Saaristomeren kansallispuisto ja sen ympärillä olevat saaristoalueet. Kansallispuiston ympärillä oleviin alueisiin kuuluvat Houtskari, Korppoo ja Nauvo pääsaaria lukuun ottamatta sekä lisäksi joitain Dragsfjärdin saaria. (Sarlin 2009, 13.) Biosfäärilue laajennettiin

kesäkuussa 2010 koskemaan koko Turunmaan saariston niitä osia, jotka ovat vailla kiinteää tieyhteyttä. Laajennuksen myötä biosfäärialueeseen liitettiin myös Kasnäs, Rosala-Hiittinen, Iniö ja Paraisten saaristo. (Saaristomeren biosfäärialue 2010c.)

### 3.7 Luontomatkailun kehittämiskohteita saaristossa

Luontomatkailun toteuttaminen saaristossa vaatii luonnon huomioon ottamista. Itämeren rehevöityminen on vakava ongelma, jota pyritään ehkäisemään tiedottamisen ja alueellisen yhteistyön avulla (Lehtonen 8.6.2010). Tiedon lisääminen edesauttaa ihmisten käyttäytymisen muuttumista ravinnepäästöjen vähentämiseksi. Saariston rehevöityminen johtuu osittain mereen kulkeutuvista ravinteista, jotka vaikuttavat levälauttojen syntymiseen. Rehevöityminen on haitallista meren eläimistölle muun muassa meren pohjan hapen puutteen takia. Rehevöityminen voi johtaa ekosysteemin muuttumiseen, mikä vaikuttaa myös matkailu- ja virkistyskäyttöön (Sarlin 2009, 22.) Myös PAN Parksin näkökulmasta rehevöityminen on Saaristomeren kansallispuistossa ongelma, jota pyritään ehkäisemään organisaation asettamilla rajoitteilla (ks. viisi kriteeriä s. 20).

Saariston luontomatkailua voi rajoittaa tiedon hajanaisuus ja tiedotusmateriaalin riittämättömyys. Matkailijan näkökulmasta tieto saariston matkailutuotteista on hajallaan ja vaikeasti löydettävissä. Saariston saavutettavuus koetaan huonona, koska se mielletään kaukaisena paikkana, johon on vaikea päästä (Lehtonen 8.6.2010; Tuominen & Sarpila 2008). Puutteellinen tieto matkailutuotteista ja pitkät välimatkat voivat olla esteenä saaristoon matkustamisessa. Saariston heikkoutena koetaan myös tuotetarjonnan kehittymättömyys ja laadun vaihtelevuus. Veneettömien mahdollisuudet saaristossa matkustamiseen ovat rajalliset, koska kaikkiin kohteisiin ei pääse ilman omaa venettä. (Sarlin 2009, 31.)

Kausiluontoisuus rajoittaa luontomatkailun toteuttamista ja yritystoimintaa vain sesonkiajalle. Etenkin luonnossa tapahtuva matkailu on usein riippuvainen sääoloista, mikä vaikeuttaa luontomatkailupalveluiden toteuttamista. Sääolot



ovat epävarmuustekijä, joka voi merkittävästi vaikuttaa asiakkaan elämyksen kokemiseen. Lyhyt kesäkausi rajoittaa myös työpaikkojen määrää sesongin mukaan. (Sarlin 2009, 31.)

Ympäristövaikutuksia on seurattava, jotta pystytään selvittämään luonnon tila. Ympäristövaikutukset saadaan selvitettyä eri mittareita käyttämällä. Oikean mittarin avulla pystytään määrittämään rajat luonnossa tapahtuvalle toiminnalle. LAC (Limits of Acceptable Change) eli hyväksyttävän muutoksen rajat on matkailun vaikutusten seurannan menetelmä, joka pyritään ottamaan käyttöön Saaristomeren kansallispuiston alueella. (Sarlin 2009, 15, 37; Lehtonen 8.6.2010.) LAC menetelmän avulla voidaan selvittää, kuinka suuri muutos on hyväksyttävää. Hemmin mukaan LAC käsittää neljä peruselementtiä:

- Hyväksyttävien olosuhteiden ja muutosten määrittäminen liittyen alueen käyttöön ja käytön seurausvaikutuksiin
- Nykyisten olosuhteiden inventointi ja hyväksyttävien muutosten toisiinsa vertaus
- Alueen ekologisten ja sosiaalisten muutostekijöiden hallintakeinojen määrittäminen
- Säännöllinen seuranta- ja arviointijärjestelmä.

(Hemmi 2005, 90–92.)

## 4 PALVELUTUOTTEEN KEHITTÄMINEN

### 4.1 Palvelu tuotteena

Palvelut ovat aineettomia asiakkaalle hyötyä tuottavia tuotteita, joita tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti (Kinnunen 2001, 17; Komppula & Boxberg 2002, 21). Tuotteesta voidaan puhua, kun asiakkaalle on määritelty palvelutuotteen sisältö ja hinta sekä lisäpalveluiden hinta (Komppula & Boxberg 2002, 92). Palvelutuote koostuu ydin- ja lisäpalveluista. Ydinpalvelu vastaa asiakkaan ensisijaisiin tarpeisiin. Lisäpalvelut tuovat lisäarvoa ja vastaavat asiakkaan toissijaisiin tarpeisiin. (Kandampully 2007, 19–20.)

Palvelupaketti muodostuu aineellisista ja aineettomista palvelutuotteen tekijöistä, kuten palveluista, fyysisistä osista ja mielikuvista. Palvelupaketin konsepti luo perustan palvelun osatekijöiden ja asiakkaan kokeman lopputuloksen ymmärtämiselle. Kun palvelupaketin osatekijät ovat selvillä, yrityksen on mahdollista kehittää sopiva tapa tuottaa ja myydä tuote. (Kandampully 2007, 17–18.)

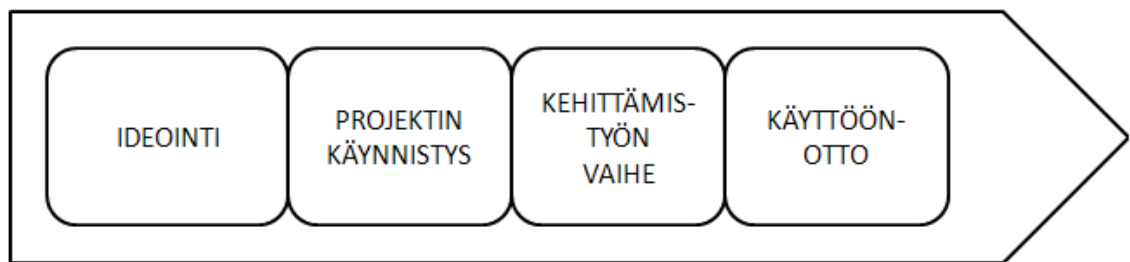
Palvelukehitys on noussut tuotekehityksen rinnalle käsitteenä, joka keskittyy palveluprosessien kehittämiseen. Tuotekehitys (engl. new product development) keskittyy konkreettisten tuotteiden kehittämiseen kun taas palvelujen kehittämisessä (engl. new service development, NSD) asiakas osallistuu palveluprosessin tuottamiseen (Kinnunen 2004, 29). Palvelukehitysprosessi sisältää eri aktiviteettien, tehtävien ja toimintojen yhdistelmän, joka lähtee ideointivaiheesta ja päättyy tuotteen lanseeraukseen (Fitzsimmons & Fitzsimmons 2000, 5).

### 4.2 Palvelukehityksen mallit

Kinnunen on esitellyt tutkija De Brentanin pohjalta uusien palvelujen menestystekijöitä. Yksi tärkein tekijä on markkinoiden tutkiminen asiakkaiden tarpeiden ja ongelmien selvittämiseksi (Kinnunen 2004, 38). Palvelujen

kehittämisessä tulisi käyttää muodollista prosessia, jonka avulla ideoidaan ja arvioidaan uusia tuotteita. Lisäksi tulisi käyttää piirustuslautaa, vrt. blueprint s.29, jonka avulla palvelun tuottamisen prosessit voidaan selkeästi määrittää. Palvelun testaaminen auttaa löytämään ongelmat ja kehittämiskohteet. Lopuksi on tehtävä selkeä ja hyvin suunniteltu lanseeraussuunnitelma. (Kinnunen 2001, 56.)

Wilhelmsson ja Edvardsson (1994, 39) ovat ruotsalaisia tutkijoita, jotka ovat esittäneet oman palvelujen suunnittelun mallinsa 1990-luvun alussa. Malli perustuu tutkijoiden toistuviin havaintoihin ruotsalaisissa yrityksissä (Kinnunen 2004, 34). Kuvio 4 kuvaa Wilhelmssonin ja Edvardssonin esittämää nelivaiheista mallia, jossa on mahdollista palata aina myöhemmästä vaiheesta korjaamaan virheitä tai puutteita.



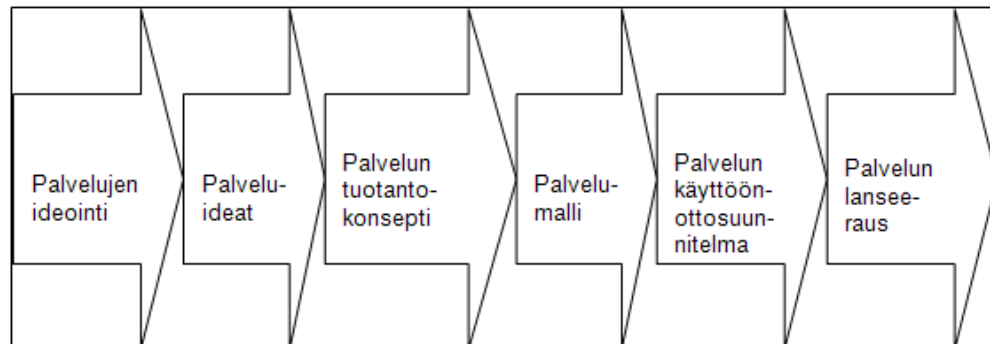
Kuvio 4. Mukailten Wilhelmsson & Edvardsson. (1994, 39.)

Ensimmäisenä vaiheena on ideointi, jonka pohjalta tehdään palvelutarjous. Seuraavassa vaiheessa kootaan palvelun suunnittelutyön projektiryhmä, jonka avuksi sovitaan pelisäännöt ja toimintatavat. Kolmannessa kehittämistyön vaiheessa tehdään tarkka konsepti palvelutarjouksesta ja analysoidaan asiakkaiden tarpeet sekä palveluun vaikuttavat tekijät. Samanaikaisesti suunnitellaan palvelujärjestelmä ja – prosessi. Neljännessä vaiheessa palvelu tuotetaan ja markkinoidaan. (Kinnunen 2004, 32–34.)

#### 4.3 Kinnusen palvelukehitysmalli

Kinnunen (2004, 146) on koonnut kuviossa 5 esiteltävän mallin palvelun suunnitteluprosessin vaiheista, keskeisistä toiminnoista ja suunnittelun osapuolista. Ensimmäisessä vaiheessa keskitytään ideointiin ja toisessa

vaiheessa arvioidaan ja valitaan potentiaalisimmat ideat. Ideointiin osallistuvat palvelun suunnittelijat sekä asiakkaat. Seuraavassa aluvuossa käsitellään mallin ensimmäistä vaihetta eli ideointia. Seuraavat vaiheet ovat palvelun tuotantokonsepti, palvelumalli, palvelun käyttöönottosuunnitelma ja tuotteen lanseeraus. Kinnusen mallia käytetään tämän tutkimuksen palvelukehityksessä luvussa 5.



Kuvio 5. Mukailten Kinnunen (2004, 146).

#### 4.3.1 Ideointi prosessina

Palveluideoinnin luomista on tutkittu vain vähän kirjallisuudessa. Palveluideointi prosessina on jäänyt palvelukehityksen vaiheena vähemmälle huomiolle. Ideoiden luominen on pohjautunut spontaaneihin ideoihin, jolloin ideoija ei aina tiedä mistä idea on peräisin. Ideoita luodaan ilman mitään selkeää mallia tai kaaviota, jolloin ideoiden toteutettavuudesta ja hyödyllisyydestä ei ole takeita. (Kinnunen 2001, 66–67.)



Kuvio 6. Mukailten Kinnunen (2004, 43).

Kinnunen (2001) on koonnut kuviossa 6 esitellyn analyyttisen mallin palveluiden ideointiin eri tutkimusten perusteella. Mallissa alkupisteenä on tutkimustulosten deduktiivinen analyysi, joka on teorialähtöinen analyysitapa ja perustuu jo olemassa olevaan teoriaan tai malliin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–99). Analysoitavaksi valitaan olennaisinta alan tutkimustietoa ja tutkimustuloksia, jotka ovat pohjana ongelmien ja tarpeiden selvittämisessä. Ongelmien ja tarpeiden todenmukaisuutta on hyvä arvioida potentiaalisten asiakkaiden kokemusten ja mielipiteiden perusteella, jotta todelliset tarpeet saadaan selvitettyä. Asiakkaiden mielipiteitä voi tiedustella spontaanien haastattelujen ja keskustelujen avulla, jotka tukevat tutkimusten analysoinnissa ilmenneitä tarpeita. Ideointimallin todelliset tarpeet ovat perustana palveluideoiden luomiseen. (Kinnunen 2001, 68–69.)

#### 4.3.2 Palvelun tuotantokonsepti

Ideoiden pohjalta palvelut luodaan tuotantokonsepteiksi. Palvelun tuotantokonsepti on toiminnallinen kuvaus kehitettävästä palvelusta. Kuvaus sisältää tiedot palvelun keskeisistä toiminnoista ja prosesseista, palvelun asiakkaalle tuottamasta lopputuloksesta ja palvelutarjouksesta. Tuotantokonsepti selvittää miten palvelu tuotetaan, kuka sen tuottaa ja mikä on palvelun lopputulos. Palvelun tuottama lopputulos voidaan jakaa palvelun tekniseen, taloudelliseen ja prosessin lopputulokseen. (Kinnunen 2004, 64–65.)

Palvelun tuotantokonseptin laatiminen ja kuvaus mahdollistaa tuotteen testauksen, jos kuvaus on tehty yksityiskohtaisesti. Kuvaus voidaan esittää joko graafisesti tai yksinkertaisella tavalla kirjallisesti niin, että asiakkaan saama hyöty, konkreettinen lopputulos ja palvelun tuotantoprosessin vaiheet ovat ymmärrettävissä. Palvelun tuotantokonseptin testaamisen yhteydessä voidaan selvittää, miten hyvin uusi palvelu sopii yrityskuvaan. Näin voidaan heti kehittää ja parantaa palvelukonseptia. (Kinnunen 2004, 147.)

Tuotantokonseptin vaiheessa on tärkeä selvittää, vastaako kehitelty palvelu asiakkaiden tarpeisiin sekä markkinoiden odotuksiin ja kysyntään. Arvioitaessa tuotantokonseptia on päätettävä, kannattaako palvelun kehitystä jatkaa vai

hylätäänkö kyseinen palvelukonsepti. Palvelun lopputulosta voi olla vaikea arvioida tässä vaiheessa, koska asiakaspalveluprosessit vaihtelevat tilanteiden mukaan. Lopputuloksen tarkempaan arviointiin ja laadun suunnitteluun kannattaa panostaa vasta yksityiskohtaisempia palvelumalleja laadittaessa. (Kinnunen 2004, 65–66.)

#### 4.3.3 Palvelumalli

Valituista potentiaalisista tuotantokonsepteista laaditaan yksityiskohtaiset palvelumallit. Palvelumallin tulee olla tarkka kuvaus palvelukonseptista ja käytännön toiminnasta. Palvelumallia laatiessa on hyvä lähteä liikkeelle asiakkaan kulkeman palvelupolun näkökulmasta. Tässä vaiheessa saattaa esiintyä ongelmia, jotka edellyttävät palaamaan aiempiin vaiheisiin. (Kinnunen 2004, 145.)

Palveluprosessia voi kuvata eri toimintojen; majoituksen, aktiviteettien, kuljetusten ja ruokailun, eli moduulien pohjalta. Kaikki toiminnot ja asiakasprosessit kuvataan kulutus- ja tuotantokaaviona (engl. service blueprint). Kaaviossa kuvataan palvelumoduulien kaikki kohdat asiakaspalveluun sekä taustatoimintoihin liittyen. Kulutus – ja tuotantokaaviossa kuvataan asiakkaan toimintojen lisäksi sekä asiakkaalle näkyvät että näkymättömät palvelun tuottamisen vaiheet. (Komppula & Boxberg 2002, 103–104.)

#### 4.3.4 Palvelun käyttöönottosuunnitelma

Palvelun käyttöönottovaiheessa palvelumalli tulee testata mahdollisimman todellisissa oloissa ja mieluiten ulkopuolisille. Prototyypin testauksella voidaan tarkistaa palvelutuotteen taloudellinen toteutettavuus ja kannattavuus. (Komppula & Boxberg 2002, 103.)

Käyttöönottosuunnitelmassa on keskeistä henkilökunnan ja tarvittaessa asiakkaiden koulutus sekä palvelun yksittäisten vaiheiden ohjeistus. Käyttöönottovaiheessa on suunniteltava myös palveluympäristö ja brandi. Kannattavuusvaatimusten määrittäminen edellyttää kysynnän arviointia. Tässä

vaiheessa on olennaista asettaa palvelulle sopiva hinta. (Kinnunen 2004, 146–147.)

#### 4.3.5 Tuotteen lanseeraus

Palvelujen suunnitteluprosessin viimeinen vaihe on lanseerauksen suunnittelu, jossa täsmennetään lanseerauksen lähtökohdat. Lähtökohtien analysointi auttaa varmistamaan, että olosuhteet palvelun menestymiseen ovat edelleen suotuisat. (Kinnunen 2004, 146.)

Lanseerausta suunniteltaessa on varmistettava, että palvelu tuottaa edelleen saman hyödyn asiakkaalle. Tässä vaiheessa voi vielä täsmentää kohderyhmiä. Taloudellisten tavoitteiden saavuttamisessa auttaa tavoitteiden asettaminen ja lanseerauskampanjan budjetin laatiminen. Lopuksi on laadittava viestintäpäätökset ja lanseerauskampanjan toimenpidesuunnitelma, joissa on suositeltavaa käyttää mainosalan asiantuntijoita. (Kinnunen 2004, 146–148.)

## 5 CASE STRANDBO GROUP:

### LUONTOMATKAILUPAKETTI

#### 5.1 Luontomatkailupaketin suunnittelu

Käsitlemme luontomatkailupaketin tuotekehitysprosessia Kinnusen palvelukehitysmallin mukaan. Ideointiprosessissa analysoimme tutkimustuloksia ja esittelemme niiden pohjalta luontomatkailijan tarpeet. Todelliset tarpeet pohjautuvat asiakkaiden suulliseen palautteeseen ja haastatteluihin. Olemme esitelleet ja arvioineet palveluideoita tarpeiden pohjalta. Valitsimme potentiaalisimmat ideat, jotka vastaavat tutkimuskysymyksen tavoitteisiin. Palveluideoinnin jälkeen esitetään paketin sisältö ja tuotantokonsepti (luku 5.2), palvelumalli sekä paketin testauksen arviointi (luku 5.3).

#### Tutkimustulosten analysointi

Tarpeiden selvittämisessä olennaisinta tutkimustietoa ovat PAN Parksin, Metsähallituksen, MEK:n ja Tilastokeskuksen teettämät tutkimukset ja tilastot. PAN Parksin verkkosivut ovat kattava tietolähde organisaatiosta ja sen periaatteista sekä hyödyistä. Merkittävin PAN Parksin tietolähde tarpeiden selvittämiseksi on Barbara Mayerin sähköpostihaastattelu. Haastatteluvastaukset perustuvat myös PAN Parksin kanssa yhteistyössä olevien matkatoimistojen keräämiin tutkimustuloksiin ja asiakaskyselyihin. Haastattelusta käy ilmi PAN Parks kohteissa käyneiden matkustajien lähtömaat, ikäryhmät sekä tarpeet koskien luontoaktiviteetteja ja oheispalveluja. Mayerin antamat vastaukset perustuvat osittain omiin päätelmiin, joita ei voi perustella tutkimustuloksien. Asiakkaiden tarpeita koskevat Mayerin vastaukset eivät anna luotettavaa tietoa.

Laura Lehtoselle tehty teemahaastattelu oli laaja ja informatiivinen. Keskityimme haastattelussa Lehtosen erikoisosaamiseen Saaristomerestä ja PAN Parks yhteistyöstä. Teemahaastatteluja tarvitaan enemmän aikaisempien



tutkimusten ja haastattelujen tueksi, jotta saadaan selvitettyä kohderyhmän tarpeet.

Metsähallituksen teettämä Saaristomeren luontomatkailusuunnitelma on kattava ja ajankohtainen tietopaketti saariston matkailun nykytilasta ja tulevaisuuden tavoitteista. Teoksessa on käsitelty saariston luontoa ja matkailua käsitteleviä ongelmia. Tutkimuksessa on esitelty tuloksia paikallisen PAN Parks -työryhmän kanssa yhteistyössä tehdystä saariston SWOT -analyysistä, joka tuo selkeästi esille saariston matkailun ongelmat ja mahdollisuudet. Analyysi on ajankohtainen ja hyödyllinen lähde luontomatkailupakettia suunniteltaessa. Luontomatkailusuunnitelman tarkoituksena on lisätä matkailijoiden mahdollisuuksia tutustua saaristoon ja kulttuuriin luontoarvoja kunnioittaen (Sarlin 2009, 4).

Tilastokeskuksen ja MEK:n yhteistyönä teettämät Rajahaastattelututkimukset (2009; 2010) antavat tietoa Suomeen tulevien matkailijoiden lähtömaista, iästä, matkaseurasta ja suosituimmista aktiviteeteista. Rajahaastattelun tutkimustulokset eivät kuitenkaan keskity luontomatkailijoihin eivätkä saaristoon tuleviin matkailijoihin vaan koko Suomeen saapuviin matkailijoihin. Rajahaastattelututkimuksen tulokset tukevat kuitenkin PAN Parksilta sähköpostitse saatuja vastauksia luontomatkailijoiden taustoista.

### **Luontomatkailijan tarpeet**

Rajahaastattelututkimuksen mukaan 40 % vapaa-ajan matkustajista vastasi harrastaneensa jotain kesäkauden aktiviteettia. Kesäkauden ulkoilma-aktiviteeteista suosituimmaksi nousivat esiin kalastus (7 %), vaellus (6 %), luonnon tarkkailu (4 %) sekä pyöräily (3 %). (MEK ja Tilastokeskus 2009, 53.)

PAN Parks -kohteisiin matkustavat ovat erittäin kiinnostuneita luontoaktiviteeteista. Mereen liittyvistä aktiviteeteista kysyttyjä ovat kanooteilla tai kajakeilla melonta ja talviaktiviteeteista lumikenkäily ja hiihto. Oheispalveluina matkailijat kokevat tärkeänä paikallisen ruoan, kulttuurin ja perinteiden liittämisen ohjelmapalvelun yhteyteen. PAN Parksin kanssa

yhteistyössä olevat matkanjärjestäjät ovat kiinnostuneita kehittämään uusia ideoita tuotepaketteihin, esimerkiksi meriaktiviteettien yhdistäminen muihin aktiviteetteihin kuten pyöräilyyn. (Mayer 15.5.2010.)

Monien tutkimusten ja matkailijoiden kertoman perusteella voi sanoa, että luontomatkailijalle riittää luonnon tarkkailu, maisemat ja luonnossa kävely elämyksen kokemiseen. Turun saaristo on monelle matkailijalle erikoinen ja uudenlainen saaristokohde, johon massaturismi ei ole levinnyt. Strandbo Groupissa töissä oleva tämän opinnäytetyön tekijä on tehnyt kesän 2010 aikana satunnaisia spontaaneja haastatteluja saariston matkailijoille. Suullista palautetta on pyydetty eri luontoaktiviteettejä harrastaneilta asiakkailta. Saaristossa matkailleiden suosituimpia keinoja tutustua ympärillä olevaan luontoon ovat olleet luonnossa kävely ja pyöräily. Suullisen palautteen perusteella matkailijoiden ongelmaksi ilmeni riittämätön ja hajallaan oleva tieto saariston matkailumahdollisuuksista.

Kohderyhmän todellisten tarpeiden selvitykseen oli tarkoitus saada vastauksia keskustelufoorumeista ja yhdeltä Strandbo Groupin työntekijältä, joka ei ehtinyt meille haastattelua antamaan. Meidät evättiin Lonely Planetin Thorn Tree -matkailufoorumilta, kun yritimme saada vastauksia tutkimustamme varten, ja muilta foorumeilta emme saaneet vastauksia.

### **Todelliset tarpeet**

Luontomatkailijat haluavat kokea paikallista luontoa ja kulttuuria. Matkailijat pitävät mielenkiintoisena kohteen erityispiirteitä, kuten Turun saaristossa rannikkokulttuuria ja suomenruotsalaisuutta. Luontomatkailijat kaipaavat rauhaa ja virkistäytymistä luonnossa vastapainona arkeen ja saaristo tarjoaa tähän hyvät mahdollisuudet. Luontomatkailijat liikkuvat mieluummin joko kävellen tai pyörällä kuin autolla, jotta olisivat mahdollisimman lähellä luontoa. Yleisesti luontomatkkaan halutaan liittää jotain kevyttä liikuntaa tai luontoaktiviteetteja, jotka ovat kohteelle tyypillisiä. (Lehtonen 8.6.2010; Mayer 15.5.2010.)

## Palveluideat

Ideoinnin viimeisenä vaiheena on palveluideoiden miettiminen. Palveluideat perustuvat ideoinnissa tehtyyn deduktiiviseen analyysiin ja asiakkaiden tarpeisiin. Tässä vaiheessa ideoita kehitetään myös toimeksiantajan esitettyjen toiveiden pohjalta ja muita samankaltaisia kohteita, kuten Oulangan kansallispuistoa, vertaamalla. PAN Parksin periaatteet ja kriteerit ohjaavat palvelupaketin ideointia. Ideoiden syntyyn vaikuttavat myös yrityksen omat resurssit ja mahdollisuudet. Tärkeä näkökulma paketin ideoinnissa on edesauttaa verkostoitumista paikallisten yritysten kanssa ja tavoitella pitkäaikaista yhteistyötä.

Ideoita ja mielikuvia saaristossa mahdollisesti toteutettaviin aktiviteetteihin syntyy helposti. Saariston asettamat puitteet ja PAN Parksin ideologia rajoittavat tiettyjen aktiviteettien toteuttamista. Ohjelmapalvelujen ideointi on jaoteltu sekä vuodenaikojen mukaan toteutettaviin että ympärivuotisiin aktiviteetteihin. Kesäaktiviteetteja on helpoin ideoida, koska sesongin aikana palvelut ovat helpoiten saatavilla. Monet saariston tämänhetkiset aktiviteetit ja palvelut ovat asiakkaalle vaikeasti saavutettavia, koska niistä oleva tieto on hajallaan. Palveluita ei ole välttämättä mitenkään paketoitu tai kehitetty eteenpäin, mikä vaikeuttaa myös palvelun tai tuotteen myymistä.

Tällä hetkellä saaristossa on kesäisin mahdollista kokeilla esimerkiksi marjastusta, kalastusta, uimista, kävelyä, pyöräilyä ja ratsastusta. Erämatkailusta ja vaelluksesta kiinnostuneille on saaristossa lukuisia mahdollisuuksia majoittua teltassa luonnon keskellä tai erämajoissa. Merellä toteutettavat aktiviteetit liittyvät enimmäkseen veneilyyn, soutamiseen ja melontaan. Lisäksi on mahdollisuus sukeltamiseen ja vaikka oman kajakin rakentamiseen työpajassa. Saariston tarjoamat luontopolut ovat melko lyhyitä alle 10 kilometrin pituisia eivätkä ole niin tunnettuja verrattuna Oulangan kansallispuiston reitteihin, kuten 80 kilometrin pituiseen karhunkierrokseen (Metsähallitus 2010d).

Sesongin ulkopuolinen talvikausi on saaristolle haaste matkailun kannalta. Ideoiden tulee olla tarpeeksi pitkälle kehitettyjä ja houkuttelevia, jotta tuotteen avulla saadaan matkailijoita saaristoon myös sesongin ulkopuolella. Talvella mahdollisesti toteutettavia aktiviteetteja ovat esimerkiksi luistelu, avantouinti, hiihto, pilkkiminen, lumikenkäily, retkiluistelu, purjeluistelu ja koiravaljakkoajelu. Esimerkiksi opastetut hiihtovaellukset saariston luontopoluilla voisivat kiinnostaa luontomatkailijoita. Lintujen tarkkailu on kasvattanut suosiotaan etenkin ulkomaalaisten keskuudessa ja edellytykset sen kehittämiseen ovat saaristossa hyvät, koska lintujen tarkkailu ajoittuu sesongin ulkopuolelle (Sarlin 2009, 33). Talviaktiviteetit ovat kuitenkin monesti riippuvaisia sääoloista ja lumen määrästä, mikä vaikeuttaa yleisesti ympärivuotista yritystoimintaa. Sääoloista riippumattomia aktiviteetteja ovat työpajat ja muu toiminta sisätiloissa.

Saariston kulttuuriin voi tutustua lähes ympärivuotisesti. Saaristossa voi vierailla paikallisten toimijoiden ja maatilojen omissa toimipisteissä tutustumalla heidän toimintaansa ja tukea tätä toimintaa käyttämällä myymälä- ja kahvilapalveluita. Monet maatilat ja yritykset antavat asiakkaille mahdollisuuden osallistua itse esimerkiksi lasinpuhallukseen tai veneen rakentamiseen. Asiakkaan osallistuva toiminta edesauttaa elämyksen kokemista. Ruokailu on monille saariston matkailijoille tärkeä osa paikallisen kulttuurin omaksumista. Ruokailu mahdollistaa moniaistiset elämykset ja uudet makuelämykset. Lisäksi opastetut kierrokset saariston museoissa ovat yleinen tapa tutustua paikalliseen kulttuuriin.

### **Palveluideoiden arviointi**

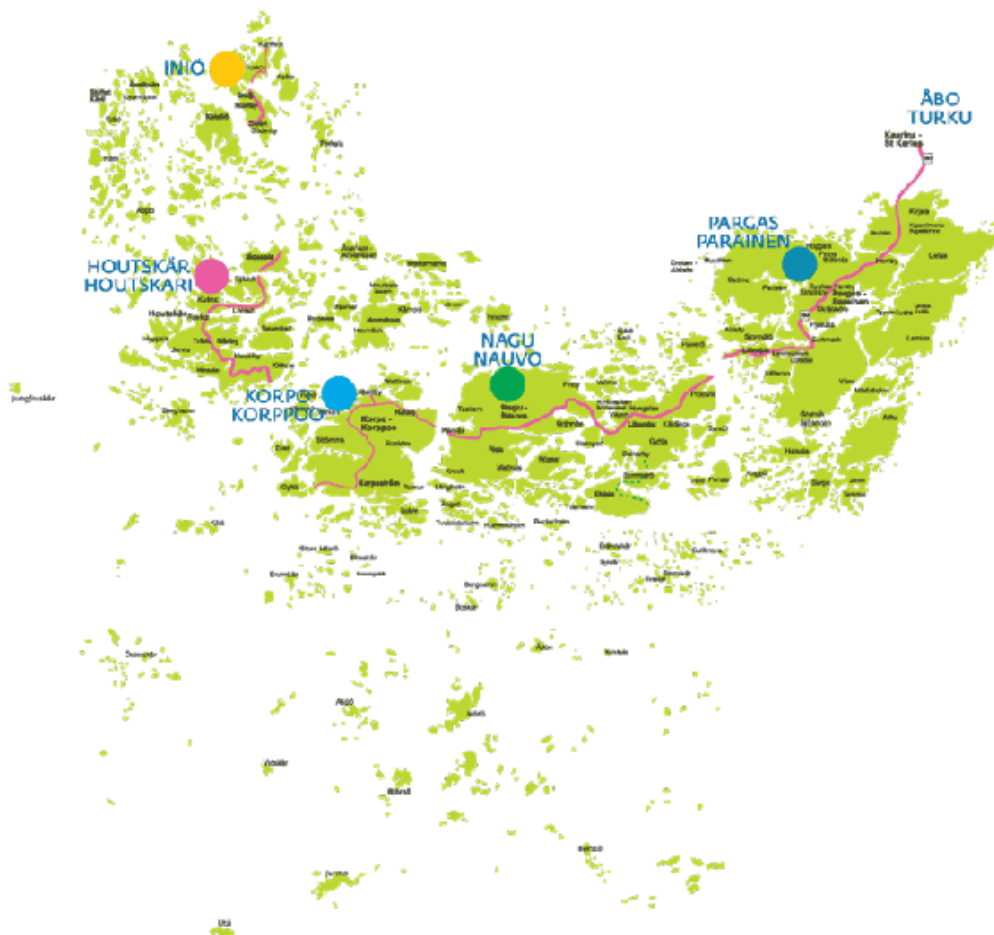
Palveluideoista potentiaalisimpia voidaan toteuttaa sekä kesällä, syksyllä että keväällä. Talvikaudella toteutettavat ohjelmapalvelut ovat saariston yrittäjälle haasteellisia vähäisten matkailijamäärien takia. Talviaktiviteettien toteuttamiseen vaikuttavat sekä kysyntä että olosuhteet palvelujen tuottamiseen. Lapin suosio talvimatkailukohteena on myös kohderyhmän osalta niin vetovoimainen (ks. esimerkiksi MEK ja Tilastokeskus 2009, 75–78), että saariston on vaikea kilpailla talvimatkailutarjonnassa.

Kohderyhmän tarpeiden perusteella luontomatkailijat haluavat kokeilla saaristolle tyypillisiä talvikauden ulkopuolisia aktiviteetteja, kuten melontaa ja vaellusta. Saaristo ei ole ollut perinteisin tai suosituin paikka melonnalle, mikä antaa monille asiakkaille mahdollisuuden kokea jotain uutta (Räsänen & Saari 2004).

## 5.2 Paketin esittely ja tuotantokonsepti

Opinnäytetyön tuotoksena on luontomatkailupaketti, joka toteutetaan kaksipäiväisenä multiaktiviteettipakettina. Paketti on suunniteltu toteutettavaksi Nauvon saaristossa, koska se kuuluu biosfäärialueeseen ja on venematkan päässä kansallispuistosta. Nauvossa oleva Strandbo Groupin hotelli mahdollistaa asiakkaiden majoittamisen yrityksen omaan hotelliin, jossa on monipuoliset palvelut käytettävissä.

Yöpymispaikkana on Hotel Strandbo, joka sijaitsee Nauvon vierasvenesataman läheisyydessä meren rannalla. Idyllinen hotelli tarjoaa saaristolaistyyppistä majoitusta talonpoikaistyyllillä varustelluissa huoneissa. Hotellin ravintola Fyren on auki kesävieraille ja muulloin se on auki tilauksesta. (Strandbo Group 2010.) Nauvo kuuluu Paraisten, Korppoon, Iniön ja Houtskarın kanssa vuoden 2009 alussa muodostettuun Länsi-Turunmaan kaupunkiin (kuva 2), jossa on yhteensä noin 15 500 ympärivuotista asukasta (Länsi-Turunmaan kaupunki 2010). Saariston läpi kulkee suosittu matkailureitti Saariston Rengastie, joka tuo matkailijoita Nauvoon etenkin kesäisin.



Kuva 2. Kartta Länsi-Turunmaan kaupungista. Lähde: Länsi-Turunmaan kaupunki 2010.

Valitsimme pakettiin erilaisia luontoaktiviteetteja. Aktiviteettien valintaan vaikutti olennaisesti kohderyhmän todelliset tarpeet sekä kestävän matkailun ja PAN Parks -ideologia. Paketin aktiviteetteja ovat melonta, pyöräily ja luontopolulla kävely. Niclas Peranderin kokemuksen mukaan nämä aktiviteetit sopivat hyvin toteutettavaksi samaan pakettiin, koska niissä käytetään monipuolisesti eri lihaksia (Perander 10.8.2010). Niclas Perander on Turun saaristossa toimiva melontayrittäjä, jolla on kokemusta muun muassa melontaopastuksesta, kajakinrakennuksesta ja luonto-opastuksesta. Hänen My Kayak -yrityksensä on myös saanut PAN Parks -sertifikaatin toiminnalleen. Valitsimme Peranderin yhteistyökumppaniksi paketin melontaosuuden toteuttamisessa ja opastuksessa, koska hänellä on monipuolinen tieto saaristosta, sen palveluista ja ympäristöstä.

Peranderilla on valmiiksi paketoitu Gourmet -melonta päiväretki, jonka sisältö sopii kohderyhmämme tarpeisiin. Melontapaketti mahdollistaa saaristolaiskulttuuriin ja -ruokaan tutustumisen. Päiväretki sisältää melontavarusteiden lisäksi opastuksen, kahvin melontaosuuden aikana ja kolmen ruokalajin aterian (My Kayak 2010). Melontaretken voi toteuttaa, jos osallistujia on vähintään neljä. Melonnan lähtöpaikaksi on eri vaihtoehtoja, joista Gyttingin ranta on lähimpänä Strandbo hotellia, noin 10 kilometrin päässä. Melontamatka ja kesto määräytyvät ryhmän ja sään mukaan, ja vaihtelevat kahdesta neljään tuntiin tai 5-15 kilometriä (My Kayak 2010). Ateria syödään Nauvon saaristossa Pensar Syd -saaren Paviljongen ravintolassa, jolla on myös PAN Parks -sertifikaatti. Ravintola käyttää puhtaita ja tuoreita raaka-aineita sekä lähiruokaa (Pensar Syd 2010). Pensar Sydissä on myös mahdollista yöpyä tai sauna. Melontaryhmä voi halutessaan tilata taksivenekyydin melonnan lähtöpaikalle. (My Kayak 2010.) Saaristossa veneiden käyttö on välttämätöntä paikasta toiseen liikuttaessa.

Luontomatkailupaketissa toisena päivänä on yhdistetty pyöräily ja luontopolulla patikointi. Päiväretkeen kuuluvat opastus ja piknik-lounas. Pyörät ja kypärät saadaan Strandbo Groupilta. Tarkoituksena on pyöräillä hotellilta Kaasivuoren (Kasberget) luontopolulle, jonka lähtöpaikka sijaitsee Saariston rengastien varrella. Pyöräilymatka on noin 12 kilometriä suuntaansa, ja pyöräilyreitti kulkee Saaristotietä pisin vaihtelevissa maisemissa. Eväät saadaan mukaan hotellilta ja syödään matkan varrella joko luontopolulla tai muiden taukojen aikana.



Kuva 3. Kaasivuoren huipulta.

Kaasivuoren luontopolku on 4,4 kilometriä pitkä ja kävelyaika on noin kaksi tuntia. Kaasivuori (kuva 3) on Turun eteläisen saariston korkein kohta 64,3 metriä merenpinnan yläpuolella. Kaasivuorelta avautuu näköala pitkälle saaristoon. Luontopolku on vaihtelevaa maastoa. (Turun saaristo 2010.) Luonto-opas johdattaa ryhmää ja kertoo alueen historiasta, luonnosta, kasveista ja eläimistä. Vaihtoehtoina luonto-oppaiksi ovat Niclas Perander tai Saaristo-oppaat Ry:n oppaat. Oppaan on tarkoitus olla ryhmän mukana sekä pyöräilyssä että luontopolulla, jotta ryhmän jäsenet voivat paremmin keskittyä luontoelämysten kokemiseen. Päiväretken kesto on noin 5-6 tuntia.

Luontomatkailupaketin muita oheispalveluja ovat illallinen sekä sauna hotellilla, kuljetukset melontapaikalle ja takaisin hotellille, aamiainen sekä pyöräily- ja vaelluskartat. Kartat ovat asiakkaiden apuna reittien ja etäisyyksien hahmottamisessa. Kuljetukset on tarkoitus järjestää yhteistyössä paikallisen kuljetusyrittäjän kanssa. Illallinen on tarjolla joko noutopöydässä tai se tarjoillaan asiakkaan valinnan mukaan kahdesta eri menuvaihtoehdosta.

Luontomatkailupaketti lupaa asiakkaalle luontoelämyksiä aktiviteettien ja opastuksen avulla. Pakettiin sisältyy ammatti- ja kielitaitoinen opas, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan elämyksen kokemista tiedon lisäämisen ja tarinoinnin avulla. Saariston monipuolinen luonto ja maisemat luovat jo



itsessään hyvät puitteet luontoelämyksille. Strandbo hotelli tarjoaa viihtyisää majoitusta ja ravintolapalveluita. Matkailija on itse osallisena aktiviteettien suorittamisessa, mikä tarkoittaa myös vastuuta omasta toiminnasta. Asiakkaalta edellytetään hyvää peruskuntoa, uimataitoa ja ulkoiluvarusteita.

Luontomatkailupaketti sopii Strandbo Groupin yrityskuvaan, koska paketin tarkoituksena on tarjota luontoelämyksiä saaristossa. Paketin sisältö ja testaus ovat saaneet hyväksynnän Robert Kristianssonilta (operatiivinen johtaja) ja Ulla Engmanilta (myyntihenkilö), jotka ovat toimineet opinnäytetyön tilaajina kesäkuusta 2010 lähtien. Strandbo Groupin nykyinen tuotetarjonta on pääosin suunniteltu kotimaisille työ- ja vapaa-ajan matkustajille. Tämän paketin tarkoituksena on tavoitella uusia kohderyhmiä. Paketin on tarkoitus tuoda uudenlaista tuotetarjontaa toimeksiantajalle yhdistämällä eri aktiviteetteja ja palveluja samaan pakettiin. PAN Parksin kanssa yhteistyössä olevat ulkomaalaiset matkanjärjestäjät ovat kiinnostuneita saariston tarjoamista matkailupaketeista, joissa on yhdistettynä eri aktiviteetteja (Mayer 15.5.2010).

### **Paketin palvelumalli**

Esitämme paketin palvelumallin asiakkaan kulkeman palvelupolun näkökulmasta aikajärjestyksessä. Selkeä kuvaus palveluprosessien vaiheista esitetään kulutus- ja tuotantokaaviossa, joka on tämän opinnäytetyön liitteenä (liitteet 3 & 4). Kaaviossa näkyvät myös näkymättömät palveluprosessit. Molemmille päville on oma kaaviokuvaus eri palvelumoduuleista. Palvelumallia laatiessa olemme suunnitelleet paketin prototyypin testausta, jota varten olemme aikatauluttaneet päivien ohjelman.

Asiakas voi varata paketin joko matkatoimiston välityksellä tai Strandbo Groupin myyntipalvelusta. Myyntipalvelun kautta tehtyjä varauksia voidaan räätälöidä paremmin asiakkaiden toiveiden mukaan. Asiakas saapuu määränpäähän julkisilla kulkuneuvoilla tai muulla kuljetuksella. Ensimmäisenä päivänä on pyöräily- ja luontopolkuretki, joka alkaa Strandbo hotellilta noin kello 12.00. Sitä ennen ryhmä voi kirjautua sisään hotelliin tai jättää matkatavarat säilytykseen.

Vastaanottovirkailija kertoo hotellin palveluista ja pyöräilyvarusteista. Ryhmä saa eväät mukaansa vastaanotosta.

Opas on mukana sekä pyöräilyssä että luontopolulla ja kertoo alueen historiasta, nykypäivästä ja luonnosta. Matkan varrella ryhmäläiset voivat pysähtyä ihastelemaan maisemia ja esittämään kysymyksiä oppaalle. Pyöräilyyn on valittavissa eri reittejä joko kokonaan Saaristotietä pitkin tai osittain sitä kiertäen Lillandetintien kautta. Pyöräily toteutetaan ryhmän jaksamisen mukaan. Luontopolun aloituspaikka on Nauvon Prostvikissa. Ryhmä voi halutessaan syödä eväät joko luontopolun varrella tai sen aloituspaikalla, jossa on mahdollista käydä käymälässä. Luontopolkuosuudessa (kuva 4) opas keskittyy saariston luonnon ja kasvillisuuden esittelyyn. Luontopolkuosuuden jälkeen ryhmä pyöräilee joko samaa tai eri reittiä takaisin hotellille, jossa on tarkoitus olla noin kello 17.30.



Kuva 4. Kaasivuoren luontopolulta.

Vastaanottovirkailija ottaa vieraat vastaan hotellilla ja hoitaa mahdollisen sisäänkirjautumisen. Illan ohjelmana on saunominen ja illallinen hotellilla.

Hotellin palveluhenkilö opastaa asiakkaita saunatiloihin, huoneisiin ja ravintolaan. Ryhmä voi itse vapaasti valita meneekö ensin saunaan vai syömään. Loppuilta on vapaata aikaa ilman järjestettyä ohjelmaa.

Toinen päivä alkaa aamiaisella kello 7-10. Ryhmä kirjautuu ulos hotellista ja tarpeen vaatiessa jättää matkatavarat päiväksi hotelliin. Etukäteen tilattu yhteiskuljetus lähtee hotellilta melonnan aloituspaikalle Gyttjan rannalle kello 11.30. Melontaopas Niclas Perander on ryhmää vastassa ja opastaa välineiden käyttöön. Pakettiin kuuluvat välineet ovat kajakki, kuivapussi vaihtovaatteille, pelastusliivit ja suojahame. Ennen melontaa opas käy läpi myös turvallisuusasiat. Melontaosuus etenee oppaan johdolla Nauvon saarten lomassa. Matkan varrella pysähdytään kahvitauolle oppaan valitsemaan paikkaan. Melonta jatkuu Pensar Sydiin, jossa nautitaan kolmen ruokalajin lounas. Lounaan jälkeen pidetään pieni tauko ja päätetään kuinka palataan takaisin Gyttjaan. Vaihtoehtoina ovat melominen tai taksivene. Etukäteen tilattu kyyti vie asiakkaat Gyttjasta takaisin hotellille sovittuun aikaan. Lopuksi ryhmä saa matkatavaransa hotellilta. Hotellin palveluhenkilö pyytää suullista palautetta luontomatkailupaketista.

### **Paketin käyttöönotto**

Käyttöönottovaiheessa palvelumalli testattiin mahdollisimman todellisissa oloissa. Lähdimme tavoittelemaan paketin prototyypin testaajiksi kohderyhmää vastaavia henkilöitä. Otimme yhteyttä Turun ammattikorkeakoulun kansainväliseen koordinaattori Hanna Peussa, ja lähetimme hänelle kuvauksen paketin testauksen sisällöstä. Hän välitti sähköpostiviestin eteenpäin elokuussa 2010 kaikille kohderyhmän maista Turkuun tuleville vaihto-oppilaille. Saimme muutamassa päivässä 24 vastausta kiinnostuneilta, joille lähetimme lisäkysymyksiä koskien heidän taustojaan ja matkailukokemuksiaan. Kysymyksiin vastanneista valitsimme neljä vaihto-opiskelijaa paketin testaajiksi. Halusimme testata pakettia vähimmäisosallistujamäärällä, jotta saisimme tietää toimiiko paketti niin pienessä ryhmässä.

Testaajiksi valittiin saksalaiset 25 -vuotias mies ja 26 -vuotias nainen, 21 -vuotias ranskalainen nainen ja 26 -vuotias hollantilainen mies. Valintaan vaikuttivat henkilöiden taustat, ikä ja sähköpostivastaukset. Ranskalainen oli ainoa matkailualalla opiskeleva ja näin ollen valittiin testaukseen iästään huolimatta. Nämä henkilöt eivät tunteneet toisiaan entuudestaan. Tapasimme testaajat viikkoa ennen toteutusta päivällisen merkeissä, jotta kaikki tutustuisivat toisiinsa ennen testausta. Paketin testausajankohdaksi sovittiin viikonloppu 11.–12.9.2010. Testausajankohdan sopiminen kuukauden varoitusajalla osoittautui haasteelliseksi, koska aikataulujen piti sopia yhteen myös yhteistyökumppaneiden kanssa.

### 5.3 Testauksen arviointi

Osallistuimme itse ohjelmapalvelupaketin testaukseen havainnoivina osallistujina. Teimme etukäteen havainnoinnin tueksi havainnointilomakkeen (liite 5), johon olimme listanneet huomioitavia asioita liittyen laatukäsitteisiin ja elämykseen. Osallistuvan havainnoinnin avulla arvioimme testausta.

Testaajat vastasivat heti testauksen jälkeen palautelomakkeeseen (liite 6), jonka avulla analysoimme palveluprosesseja. Palautelomakkeen kysymykset käsittelivät elämystä ja paketin sisältöä. Lomakkeessa käytettiin enimmäkseen avoimia kysymyksiä. Tutkittavasta ilmiöstä saa paremmin ja syvällisemmin tietoa avoimilla kysymyksillä, joihin riittää vain muutama vastaaja (Tuomi & Sarajärvi 2009, 76). Avointen kysymysten käyttö on aiheellista kun tiedetään, että vastaajajoukko on aktiivinen ja helposti kantaa ottava (Ojasalo ym. 2009, 117).

#### 5.3.1 Havainnoinnin arviointi laatukäsitteiden avulla

Havainnoimme testauksen palveluprosessien toimivuutta toiminnallisen-, teknisen- ja vuorovaikutuslaadun näkökulmasta. Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat asiakkaan kokemat tuotanto- ja kulutusprosessit. Toiminnallinen laatu kertoo palveluprosessien toimivuudesta, esimerkiksi palveluilmapiiristä tai opastuksen toteutuksesta. Tekninen laatu pitää sisällään palvelun tuottamiseen

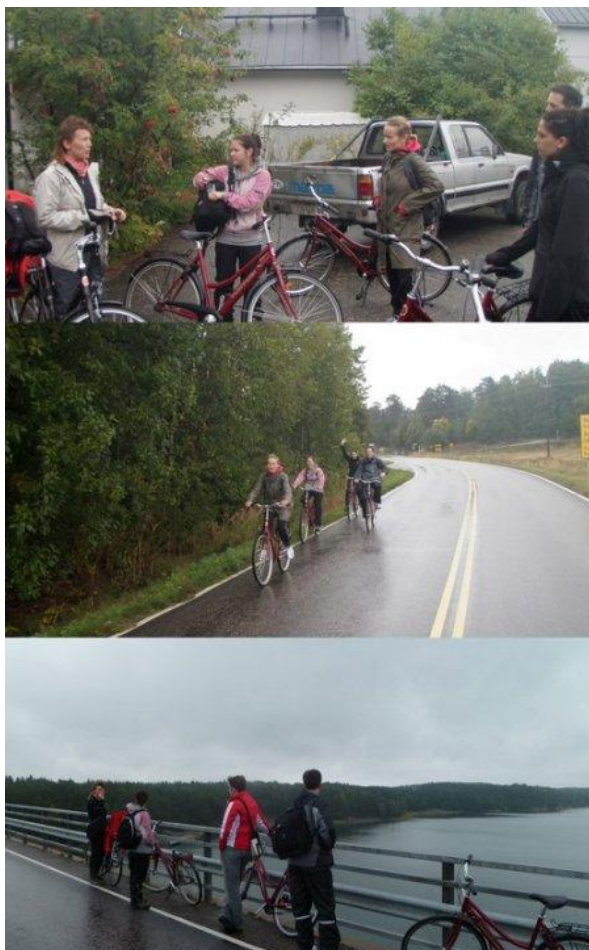
tarvittavat välineet ja laitteet, joiden avulla voidaan saavuttaa palveluprosessin haluttu lopputulos. Vuorovaikutuslaatu on henkilöstön ja asiakkaiden välistä kommunikaatiota, johon vaikuttavat muun muassa palvelualttius, ystävällisyys ja ammattitaito. (Komppula & Boxberg 2002, 42–43.)

Arvioimme opastuksen ja testauksen sujuvuuden toiminnallista laatua. Opastus molempina päivinä oli onnistunut. Oppaiden varmuus opastuksessa kertoi vankasta ammattitaidosta ja kokemuksesta. Luonto-oppaana testauksessa toimi historian- ja biologian opettaja Maarit Munkki. Hänen monipuolinen tietonsa kasveista, alueen historiasta ja kulttuurista antoi ryhmälle syventävän katsauksen saariston luonnosta. Melontaopas Perander on koulutukseltaan iktyonomi, tutkimussukeltaja ja veneenrakentaja. Iktyonomit ovat kalatalous- ja ympäristöalan asiantuntijoita (Turun ammattikorkeakoulu 2010). Lisäksi hän on eloonjäämiskouluttaja ja lisensoitu NIL-ohjaaja (Pohjoismainen merimelontaohjaajayhdistys) (My Kayak 2010). Perander päätti tuulisen ilman vuoksi vaihtaa melonnan aloituspaikkaa, jotta ryhmä pääsisi aloittamaan helpommalta reitiltä. Muutos kävi ilmi vasta samana aamuna, mutta ei tuottanut ongelmia palveluprosesseissa. Aloituspaijalla ryhmää oli vastassa Perander ja hänen vaimonsa, jotka molemmat osallistuivat opastukseen. Oppaat hoitivat perehdytyksen melonnan alkeisiin yhdessä. Turvallisuusasiat ja kuivaharjoittelu käytiin läpi ennen merelle lähtöä. Perehdytys antoi ryhmälle varmuutta päivän koitokseen, koska sääolosuhteet eivät olleet aloittelijoille suotuisat.

Paketin lisäpalvelujen toimivuudessa ja toteutuksessa olisi kehitettävää. Hotellin henkilöstö ei ollut sisäistänyt tarpeeksi ryhmän järjestettyä ohjelmaa, vaikka heitä oli informoitu puhelimesta sekä kulutus- ja tuotantokaavion avulla. Vastaanottovirkailija ei ohjeistanut ryhmää tarpeeksi, vaan heidän piti itse kysyä esimerkiksi mistä pyörät ja saunatilat löytyvät. Aamiaisen osalta toiminnallisuudessa oli puutteita ruoan laadun ja riittävyyden osalta. Yllätyksenä tuli, että vastaanotto sulkeutui lähtöpäivänä sunnuntaina jo kello 15.00. Tämän vuoksi ryhmä ei voinut jättää matkatavaroitaan suunnitellun mukaisesti hotellille päivän ajaksi. Tämän kaltainen tieto pitäisi varaajan selvittää asiakkaalle varaustilanteessa. Tämänlaisia tilanteita varten pitää olla varasuunnitelma.

Testauksen yhteydessä saimme jättää matkatavarat päiväksi melontaoppaan autoon.

Arvioimme välineiden teknistä laatua. Melontavarusteet olivat laadukkaita. Pyörät olivat peruskäyttöön soveltuvia. Pyörävarustuksesta puuttuivat kypärät sekä pyörän avaimet, vaikka seuraavana aamuna kypärät kuitenkin olivat vastaanoton takatiskillä. Vastaanottovirkailija sanoi, että avaimia ei tarvita. Luontopolkuosuuden aikana yksi pyörä oli hävinnyt, koska sitä ei ollut lukittu. Ryhmä ehti jo soittaa hotellin vastaanottoon, kunnes kadonnut pyörä palautettiin. Ryhmä pääsi takaisin hotellille ilman muita ongelmia.



Kuva 5. Opastettu pyörämatka Kaasivuorelle.

Oppaan ja ryhmän välinen vuorovaikutus oli toimivaa. Oppaiden innostuneisuus ja ystävällisyys teki opastuksesta helposti kuunneltavaa ja herätti ryhmän kiinnostuksen. Kuva 5 kuvastaa pyörämatkan opastustilanteita. Oppaat olivat

kiinnostuneet testaajista ja heidän taustoistaan. Melontaoppailla oli hyvä englannin kielen taito. Luonto-oppaan englanti oli hieman hidasta, mutta sanavarasto oli laaja. Opastus oli yleisesti sujuvaa. Hotellin palveluhenkilöstö oli asiallinen, mutta palvelualltiudessa ja asiakkaiden huomioinnissa olisimme kaivanneet parannusta.

### 5.3.2 Havainnointi elämyskolmion avulla

Havainnoimme paketin testausta elämyskolmion elementtien ja tasojen avulla. Paketin tekee yksilölliseksi mahdollisuus räätälöidä paketin sisältöä, kuten pyöräreitin pituutta. Testauksen aikana kuunneltiin asiakkaiden mielipiteitä, esimerkiksi taukojen määrää aktiviteettien aikana. Palvelupaketin tekivät aidontuntuiseksi paikalliset oppaat, ruoka ja aito saariston luonto. Tarinoilla oli onnistuttu värittämään opastusta luontopolun aikana. Luonto-oppas kertoi saariston legendaarisista tapahtumista, kuten Seilin saaren historiasta. Melontaoppaat kertoivat kahvitaun aikana saaristokulttuurista ja Pensar Sydin sodanaikaisesta elämästä.

Moniaistisuus toteutui monilta osin. Ryhmän jäsenet saivat haistella ja maistella syötäviä kasveja ja marjoja suoraan luontopolun varrelta. He pääsivät myös keräämään kantarelleja. Kaikissa aktiviteeteissa ryhmä sai ihastella vaihtelevia saariston maisemia ja monipuolista luontoa. Luonnon hiljaisuus ja vehreys sai myös ihmetystä osakseen. Pensar Sydin Paviljongen ravintola tarjosi makuelämyksiä. Kolmen ruokalajin ateriakokonaisuus oli valmistettu paikallisista raaka-aineista, kuten samana päivänä pyydyistä ahvenista. Melonnan kahvitaulla tarjottiin aamulla leivottua karpalopiiirakkaa.

Uusien asioiden yhdessä kokeminen edistää elämyksellisyyttä (Tarssanen 2005, 11–12). Luonnossa virkistäytyminen teki arjesta irtaantumisen helpoksi, koska kaikki testaajat ovat tottuneita elämään kaupungissa. Luonnon rauha ja hiljaisuus ovat vastakohtana kiireiselle kaupunkielämälle. Kontrastia arkeen lisää myös uusien aktiviteettien kokeminen uudessa ympäristössä. Ryhmän ja oppaiden vuorovaikutus toimi mutkattomasti ja sujuvasti. Oppaat olivat helposti lähestyttäviä ja valmiina vastaamaan kysymyksiin. Myös ryhmän sisäinen



kommunikaatio toimi, mikä edisti hyvää ilmapiiriä. Ryhmä oli toistensa tukena aktiviteettien lomassa, esimerkiksi rankan melontaosuuden (kuva 6) aikana, mikä lisäsi yhteenkuuluvuuden tunnetta.



Kuva 6. Melontaa saaristossa.

Pohdimme elämyksen eri tasojen toteutumista. Sähköpostin välityksellä lähetetty paketin testauksen kuvaus herätti kiinnostusta yli odotusten. Kuvauksessa kerrottiin paketin sisällöstä ja pituudesta sekä kohderyhmästä. Paketti tarjosi moniaistisia kokemuksia. Testaajat pääsivät tutustumaan suomalaiseen luontoon. Oppaiden kertomana he oppivat esimerkiksi saariston historiasta, kulttuurista ja kasveista. Elämystä on vaikea ennustaa ja hallita, mutta uskoisimme palvelupaketin olleen heille elämyksellinen kaiken koetun jälkeen. Testaajien henkilökohtaisia muutосkokemuksia ei voitu tapahtuman aikana arvioida.

### 5.3.3 Palautelomakkeiden arviointi

Tiedustelimme asiakkaiden aiempia kokemuksia vastaavista ohjelmalveluista ja odotuksia tämän paketin suhteen. Kaikkien testaajien mielestä kokemukset vastasivat odotuksia, yksi vastaajista sanoi odotusten ylittyneen. Vastaajat olivat sitä mieltä, että kahden päivän paketti oli sopivan pituinen. Aktiviteetit olivat valittu hyvin, koska niissä käytettiin eri lihasryhmiä. Yksi vastaajista



painotti, että tämän tyyppinen ohjelmapalvelupaketti tuo ihmisiä helposti yhteen. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että ryhmän koko olisi voinut olla isompi kuin neljä henkilöä. Toiset olivat tyytyväisiä ryhmän kokoon. Pyysimme heitä arvioimaan paketin soveltuvuutta tämän tutkimuksen kohderyhmälle. Kaikki olivat sitä mieltä, että se sopii niin luontomatkailijoille kuin liikunnallisille aikuisille ja nuorille. Kaikki pitivät pakettia kestävän kehityksen periaatteita noudattavana ja suosittelisivat pakettia luonnosta kiinnostuneille. Vastaajat kertoivat paketin lisänneen heidän tietämystään Suomen kulttuurista ja luonnosta.

Vastaajien mielestä paketin suunnittelu ja aikataulutus oli onnistunut. Testaajat ajattelivat, että taukoja oli sopivasti ja paketti oli suunniteltu joustavaksi. Lisäohjelmaksi ehdotettiin selviytymisharjoituksia melonnan yhteydessä. Eräs vastaajista toivoi paketin sisältävän esimerkiksi kalastusta tai ruuanlaittoa. Illan ohjelmaksi toivottiin esimerkiksi seurapelejä. Kysyimme testaajilta, miten paketti otti eri aistit huomioon. Kaikki olivat sitä mieltä, että paketissa oli monipuolisesti eri aistit käytössä. Kysyimme häiritsikö jokin kokemusta ja yksi vastaajista mainitsi sateen hieman häirinneen.

Pyysimme kuvailemaan myös paketin paikallisuutta. Yhtenäinen mielipide oli, että paketti oli yleisesti aito ja paikallinen. Ryhmä koki erityisesti oppaat ja ruoan erittäin positiivisina. Hotellin henkilökunta olisi voinut olla hieman ystävällisempi. Jokainen vastaaja oli kokenut jonkinlaisen irtaantumisen arjesta. Osa sanoi, että kokemus oli hyvä tapa unohtaa omia ongelmia ja eräs taas piti pakettia parempana vaihtoehtona kuin mennä rantalomalle. Yksi vastaajista oli osallistunut vastaavanlaiseen pakettiin vuosia sitten. Muille kokemus oli täysin uusi.

Strandbo Groupin myyntihenkilö hinnoitteli testattavan paketin, ja sen hinnaksi muodostuisi 275,50 €. Kysyimme palautteessa olisivatko testaajat olleet valmiita maksamaan paketista kyseisen hinnan. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että maksaisivat ja puolet eivät. Testaajat kokivat hinnan olevan hieman kallis, koska he ovat vielä opiskelijoita.

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että kokemus oli ikimuistoinen. Yhdelle vastaajista paketti oli yksi suurimmista kokemuksista ulkomailla. Vastaajat kokivat tämän paketin olevan ”must have” kokemus Suomessa. Kaikki vastaajat suosittelisivat kyseistä pakettia tutuilleen ja perheelleen. Yksi vastaajista oli ottanut yhteyttä Niclas Peranderiin ja varannut melontaretken kavereidensa kanssa jo pari viikkoa paketin testauksen jälkeen.

## 6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää minkälaiset luonto-ohjelmopalvelut sopivat Strandbo Groupin ja PAN Parksin toteutettavaksi. Luontomatkailupaketti tukee Strandbo Groupin yrityskuvaa tarjoamalla vapaa-ajan matkustajille elämyksiä saariston luonnossa. Ulkomaalaiset luontomatkailijat ovat toimeksiantajalle uusi potentiaalinen kohderyhmä. Paketti ei täysin vastaa toimeksiantajan toiveeseen ympärivuotisesta tuotteesta, mutta on sellaisenaan toteutettavissa keväällä, kesällä ja syksyllä.

Paketin testauksen perusteella voidaan sanoa, että paketti vastaa tavoitteita eli antaa asiakkaalle luvatus hyödyn. Kohderyhmää vastaava testausryhmä oli tyytyväinen paketin toteutukseen ja sisältöön. He pitivät pakettia aitona ja paikallisena tuotteena, joka houkuttelee sekä ulkomaisia luontomatkailijoita että liikunnallisia aikuisia ja nuoria. Kohderyhmän tarpeisiin vastaamista on vaikea tarkemmin arvioida, koska arviointiin vaikuttaa myös kohderyhmän todellisten tarpeiden luotettavuus.

Paketin suunnittelussa ja toteutuksessa on pyritty hyödyntämään PAN Parksin ideologiaa ja periaatteita. Paketin toteuttaminen ei merkittävästi aiheuta häiriötä saariston elävälle luonnolle. Moottoriajoneuvojen käyttö on minimoitu vain välttämättömiin kuljetuksiin pidemmillä matkoilla. Luontopolulla kävellään merkityillä reiteillä, jotta luontoa kulutetaan mahdollisimman vähän. Melonta tuo luontomatkailijalle mahdollisuuden elämyksen kokemiseen luontoa kunnioittaen. Melonta perustuu lihasvoimalla liikkumiseen ja matkan varrella pyritään mahdollisimman vähän jättämään jälkiä luontoon. Opastuksen avulla varmistetaan asiakkaan laadukas kokemus ja ympäristöarvojen toteutuminen.

PAN Parksin ja kestävän matkailun periaatteisiin kuuluu paikallisen yhteistyön edistäminen sekä taloudellisesta että ekologisesta näkökulmasta. PAN Parksin näkökulmasta yhteistyö tähtää tasapainoon luonnonsuojelun ja kestävän matkailun välillä. Sarlinin Luontomatkailusuunnitelma (2009) on kestävän matkailun kehittämissuunnitelma, jonka PAN Parks edellyttää jokaiselta

sertifioidulta erämaa-alueelta. Paketin yhteistyökumppanit ovat paikallisia toimijoita, joiden ympäristöarvot kohtaavat PAN Parksin ja Strandbo Groupin tavoitteiden kanssa. Yhteistyö mahdollistaa monipuolisten palvelujen tarjoamisen. Matkailuyrittäjän ei tarvitse käyttää varojaan henkilökunnan koulutukseen tai välineistöön, koska palveluja tarjotaan yhteistyönä paikallisten toimijoiden kanssa.

Kohderyhmän todellisten tarpeiden selvitykseen emme saaneet tarpeeksi perusteluja. Ongelmaksi nousi todellisten tarpeiden luotettavuus. Perustelimme tarpeet Mayerin antamilla vastauksilla ja omien havaintojemme pohjalta. Kinnusen analyyttisen mallin mukaan ongelmien ja tarpeiden määrittelemiseksi olisi saatava tieto asiakkaiden kokemuksista (ks. s. 28).

Testauksen palautelomakkeen kysymykset tulee suunnitella paremmin tutkimuksen tarkoituksen kannalta. Jokaiselle kysymykselle pitää löytyä perustelu tutkimuksen viitekehyksestä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Lomakkeessa on vain yksi kysymys, jolla selvitetään vastaajien näkemystä paketin ja palveluntarjoajien kestävydestä ja ekologisuudesta. Palautelomakkeessa tulee kysyä kestävän matkailun ja PAN Parksin periaatteiden toteutumisesta paketissa yksityiskohtaisemmin eri palveluprosesseihin liittyen.

PAN Parksin tunnettuus on toistaiseksi vielä vähäinen. Näin ollen PAN Parks jäsenyritysten on vaikeampi hyödyntää sertifioitua tuotetta markkinoinnissa ja yrityksen imagon luomisessa. Ehdotuksena jatkotutkimukselle on selvittää, miten lisätä PAN Parksin tunnettuutta ja miten käyttää sertifioitua tuotetta markkinoinnissa hyväksi. Potentiaalisten asiakkaiden saavuttamista voidaan myös tutkia markkinoinnin avulla.

Palvelukehitysmallin käyttöönottovaiheessa ohjeistimme henkilökuntaa ja testausryhmää paketin sisällöstä. Paketin testauksessa ongelmana oli hotellihenkilökunnan riittämätön tieto tai ymmärrys palvelun eri vaiheista. Tuotanto- ja kulutuskaavio kuvaa palveluprosesseja ja asiakkaan saamaa hyötyä, mutta pelkkä kaavio ei riitä henkilökunnan koulutukseen. Jokaista

palvelun tuottamiseen osallistuvaa työntekijää tulee kouluttaa ja ohjeistaa palveluiden yksittäisistä vaiheista, jotta jokainen palvelutilanne sujuu mutkattomasti ja antaa asiakkaalle luvatus hyödyn.

Paketoinnin kehitysehdotuksena on rakentaa ohjelmapalvelupaketti selkeään teeman ympärille. Tietyn teeman mukainen palvelupaketti etenee etukäteen suunnitellun juonen mukaan. Teemaan liitettyssä paketissa on olennaista yhdistää tarina toteutukseen ja opastukseen. Palveluprosessit voidaan liittää jonkun legendan tai perinteen ympärille. Turun saaristossa teemapaketin voi koota esimerkiksi Seilin saaren historian ympärille.

Luontomatkailupaketin kehittäminen keskittyy kestävien luonto-ohjelmapalveluiden näkökulmaan. Tulevaisuuden haasteena on saariston matkailun kehittäminen luonnon ehdoilla ja asiakkaan laadukkaan kokemuksen varmistaminen.

## LÄHTEET

### Kirjallisuus

Fennell, D. 2008. Ecotourism. 3rd edition.

Fitzsimmons, J.A. & Fitzsimmons M.J. 2000. New Service Development: Creating Memorable Experiences. Thousand Oaks: Sage Publications.

Harju-Autti, A. & Ryymin, J. 2008. Toimialaraportit. Matkailun yleisosa. PDF.

Hemmi, J. 2005. Matkailu, Ympäristö, Luonto Osa 1. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Painopaikka Yliopistopaino.

Kalmari, H. & Kelola, K. 2009. Vastuullisen matkailijan käsikirja. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kandanmpully, J.A. 2007. Services Management: The New Paradigm in Hospitality. New Jersey: Pearson.

Kinnunen, R. 2001. Creating and testing of service ideas and service production concepts. Helsingfors: Svenska handelshögskolan.

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita.

Mowforth, M. & Munt, I. 2009. Tourism and Sustainability: development, globalization and new tourism in the Third world. 3<sup>rd</sup> edition. New York: Roadledge.

Ojasalo, K.; Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY.

Page, S. J. 2009. Tourism Management –managing for change. 3<sup>rd</sup> edition. Elsevier Ltd.

Ryymin, J. 2008. Toimialaraportit. Matkailun ohjelmapalvelut. PDF.

Tarssanen, S. 2005. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Wilhelmsson, M. & Edvardsson, B. 1994. Utveckling av nya tjänster. Referensram och fallstudier. Centrum för tjänsteforskning, CTF. Högskolan i Karlstad. Forskningsrapport 94:18. Karlstad.

### Sähköiset lähteet

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. LEO. 2010. Elämyskolmio. Viitattu 1.9.2010.  
[tp://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=3615](http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=3615)

Länsi-Turunmaan kaupunki. 2010. Länsi-Turunmaan kartta. Viitattu 19.9.2010.  
[http://www.lansi-turunmaa.fi/web/kommuninfo/fi\\_FI/om\\_vastaboland/](http://www.lansi-turunmaa.fi/web/kommuninfo/fi_FI/om_vastaboland/)

MEK. 2010. Kansainvälinen luontomatkailututkimus. Viitattu 30.9.2010.  
[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(pages\)/Etusivu](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(pages)/Etusivu) > Tutkimukset ja tilastot > Tutkimukset

MEK ja Tilastokeskus. 2009. Rajahaastattelututkimus, osa 22: Ulkomaiset matkailijat Suomessa 1.1 -31.12.2008. Viitattu 5.5.2010. Saatavilla:  
[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(pages\)/index](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(pages)/index) > Tutkimukset ja tilastot > Tutkimukset > Rajahaastattelu

MEK ja Tilastokeskus. 2010. Rajahaastattelututkimus, osa 23: Ulkomaiset matkailijat Suomessa 1.1 -31.12.2009. Viitattu 9.6.2010. Saatavilla:  
[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(pages\)/index](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(pages)/index) > Tutkimukset ja tilastot > Tutkimukset > Rajahaastattelu

a. Metsähallitus 2010. Kestävän luontomatkailun periaatteet luonnonsuojelualueella. Viitattu 28.9.2010.  
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/luonnonsuojelu/suojelualueidenhoitojakaytto/virkistyskayttojaluontomatkailu/Kestavanluontomatk/Sivut/Kestavanluontomatkailunperiaatteetluonnonsuojelualueilla.aspx>

b. Metsähallitus 2010. Kokonaiskäyntimäärät Metsähallituksen asiakastietojärjestelmän mukaan vuonna 2009. Viitattu 4.6.2010  
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Eraasiatjaretkeily/Asiakastieto/Kayntimaarat/Sivut/Kayntimaariasuojelujaretkeilyalueillasekaasiakaspalvelupisteissa.aspx>

c. Metsähallitus 2010. Saaristomeren luonto. Viitattu 19.10.2010. <http://www.luontoon.fi/> > Retkikohteet > Kansallispuistot > Saaristomeri > Luonto

d. Metsähallitus 2010. Karhunkierros. Viitattu 2.11.2010.  
<http://www.luontoon.fi/default.asp?Section=80> > Retkikohteet > Reitit

Metsäteollisuus Ry. 2010. Mitä biodiversiteetti on? Viitattu 19.10.2010.  
<http://www.metsateollisuus.fi/Infokortit/biodiversiteetti/Sivut/default.aspx>

My Kayak. 2010. Viitattu 20.9.2010.  
[http://www.mykayak.fi/fi/index.php?option=com\\_content&view=article&id=52&Itemid=120](http://www.mykayak.fi/fi/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=120)

PAN Parks – verkkosivusto. 2010. Viitattu 16.6.2010. <http://www.panparks.org/>

Pensar Syd. 2010. Viitattu 20.9.2010. <http://pensarsyd.com/fi/pensar-syd>

SMAL. 2010. Suomen matkatoimistoalan liitto ry. Viitattu 19.9.2010.  
<http://www.smal.fi/index.php?444>

a. Saaristomeren biosfäärialue. 2010. Viitattu 14.7.2010.  
<http://www.skargardshavetsbiosfaromrade.fi/>

b. Saaristomeren biosfäärialue. 2010. Saaristomeren biosfäärialue – Esittely. PDF. Viitattu 14.7.2010. [www.skargardshavetsbiosfaromrade.fi](http://www.skargardshavetsbiosfaromrade.fi) > Materiaalia > Asiakirjat

c. Saaristomeren biosfäärialue. 2010. Saaristomeren biosfäärialue laajentunut. PDF. Viitattu 14.7.2010. [www.skargardshavetsbiosfaromrade.fi](http://www.skargardshavetsbiosfaromrade.fi) > Ajankohtaista

Strandbo Group. 2010. Viitattu 4.6.2010. <http://www.strandbo.fi/fi>

Tilastokeskus 2010. Matkailu ulkomailta Suomeen väheni vuonna 2009. Viitattu 10.6.2010. [www.tilastokeskus.fi](http://www.tilastokeskus.fi) > Tilastot > Liikenne ja matkailu > Rajahaastattelututkimus 2009

Turun ammattikorkeakoulu 2010. Kala- ja ympäristötalouden koulutusohjelma. Viitattu 2.11.2010. <http://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=7563> > Yksiköt > Tekniikka, ympäristö ja talous > Koulutusohjelmat > Kala- ja ympäristötalous

Turun saaristo. 2010. Viitattu 20.9.2010. <http://www.saaristo.org/index.php?page=296&lang=1>

World Tourism Organization (UNWTO). 2010. Sustainable Development of Tourism Conceptual Definition (UNWTO, 2004). Viitattu 29.9.2010. [http://www.world-tourism.org/frameset/frame\\_sustainable.html](http://www.world-tourism.org/frameset/frame_sustainable.html)

#### Muu julkaisu

Aaltonen, A. & Mäki, S. 2009. Saaristomeren kansallispuiston kävijätutkimus 2008. Metsähallitus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Räsänen P. & Saari H. 2004. Melonta-, pyöräily- ja vaellustarjontamme ja sen kysyntä ulkomailla. MEK. Ellare Oy.

Sarlin, A. 2009. Saaristomeren luontomatkailusuunnitelma. Metsähallitus. 65s. Saatavilla: [http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Eraasiatjaretkeily/Virkistyskaytonsuunnittelu/Luonto matkailusuunnitelmat/Saaristomeri/Sivut/Saaristomerenlms.aspx](http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Eraasiatjaretkeily/Virkistyskaytonsuunnittelu/Luonto%20matkailusuunnitelmat/Saaristomeri/Sivut/Saaristomerenlms.aspx)

Tuominen, M. & Sarpila, O. 2008. Luontomatkailu Turun saaristossa. Power point -esitys. Turku: Taloustutkimus Oy.

Ympäristöministeriö. 2002. Ohjelma luonnon virkistyskäytön ja luontomatkailun kehittämiseksi. Helsinki: Edita Prima Oy.

#### Haastattelut

Lehtonen, L. 2010. Metsähallitus. Teemahaastattelu 8.6.2010.

Mayer, B. 2010. PAN Parks. Sähköpostikysely. 15.5.2010.



## LIITTEET

### Liite 1. Teemahaastattelu

Turun ammattikorkeakoulu  
 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko  
 Susanna Niemi & Elina Häkli

8.6.10

#### Haastattelukysymykset

##### Luontomatkailijat

1. Minkä verran teidän kokemuksenne mukaan saaristoon on tullut erityisesti luonnosta kiinnostuneita ulkomaisia matkailijoita? (kaksi eri luontomatkailutyyppiä) Erottuuko nämä kaksi eri luontomatkailijatyyppiä saaristossa vierailevista luontomatkailijoista? (Onko näiden matkailijoiden määrä merkittävä verrattuna muihin matkailijatyyppeihin?) Miten luontomatkailijatyyppit ovat vaikuttaneet saariston palvelutarjonnan kehittämisessä?
2. Minkä ikäisiä luontomatkailijat keskimäärin ovat? Onko nähtävissä mitään selkeää eroa luontomatkailijoiden iässä tai sukupuolella?
3. Onko kokemuksenne mukaan luontomatkailijoita tullut erityisesti joistain tietyistä maista? Jos on, niin mistä? (PAN Parksien Barbara Mayer: Saksa, Iso-Britannia, Hollanti, Rajahaastattelututkimus 2008: Venäjä, Ruotsi)
4. Matkustavatko luontomatkailijat enimmäkseen yksin, ystävien tai perheen kanssa vai isommissa ryhmissä? (ruoka, juoma, majoitus, aktiviteetit tarkemmin, muut oheispalvelut, joilla voisi profiloitua)
5. Minkälaisia kokemuksia, elämyksiä ja aktiviteetteja luontomatkailijat hakevat?
6. Onko teillä tietoa tai tutkimustuloksia saaristoon matkustavien matkustusmotiiveista, tarpeista ja odotuksista?
7. Mitkä ovat mielestänne Saaristomeren kansallispuiston vetovoimatekijät? Ovatko ne eroteltavissa eri segmenttien mukaan, esimerkiksi lapsiperheet, kansallisuudet, kalastajat? (Onko kansallispuisto tärkein tai yksi tärkeimmistä vetovoimatekijöistä Turun saariston alueella?)

### Kestävä matkailu

8. Kuinka tärkeää matkailun kestävyys ja ympäristöystävällisyys on kokemuksenne mukaan luontomatkailijalle? Ja miten se ilmenee käytännössä?
9. Kannustaako meren läheisyys panostamaan kestäväan matkailuun (luonto)matkailijoiden keskuudessa, esimerkiksi verrattaessa Saaristomerta Oulangan kansallispuistoon?
10. Millaisia kohderyhmiä kestävan matkailun mukaiset ohjelmapalvelut ja aktiviteetit yleensä houkuttelevat?
11. Houkuttelevatko kestävan matkailun mukaiset ohjelmapalvelut ja aktiviteetit ulkomaisia matkailijoita enemmän kuin muut ohjelmapalvelut?
12. Onko kestäville matkailupalveluille ollut kysyntää ulkomaisten matkailijoiden keskuudessa? Onko Suomen tarjonta vastannut kysyntään?
13. Miten olette huomanneet kestävan matkailun arvostuksen lisääntyneen esimerkiksi viime 5 tai 10- vuoden aikana? (Mihin kehitys on teidän mielestänne menossa lähitulevaisuudessa?)

### PAN Parks

14. Mihin asioihin olette kiinnittäneet huomiota PAN Parks- yhteistyön myötä?
15. Minkä verran PAN Parks – yhteistyö Saaristomeren alueella on käsityksenne mukaan tuonut alueelle ulkomaisia matkailijoita/luontomatkailijoita? Onko Metsähallituksella mahdollisesti jotain tutkimustuloksia asiaa koskien tai mitkä ovat omat käsityksenne?  
(Jos olette havainneet PAN Parks - yhteistyön tuoneen saaristoon matkailijoita, onko teillä tietoa mistä maista näitä matkailijoita eniten tulee?)

### Saaristo

16. (Metsähallitus on määrittänyt myös arvoiksi aktiivisen palvelujen kehittämisen) Miten Metsähallitus on kehittänyt ja tulee kehittämään matkailupalveluja saaristossa? Mihin olette perustaneet kehittämistoimenpiteet (tutkimukset, benchmarking)?
17. Millaisia strategisia linjauksia Metsähallitus on määrittänyt?
18. Millaiseksi arvioitte Saaristomeren kansallispuiston kantokyvyn (tutkimuksia)?
19. Miten matkailun mahdollinen kasvu sopii kansallispuistosuunnitelmiin? Millaista tarjontaa voidaan lisätä ja mikä taas ei sinne sovi?

## Liite 2. Sähköpostikysely

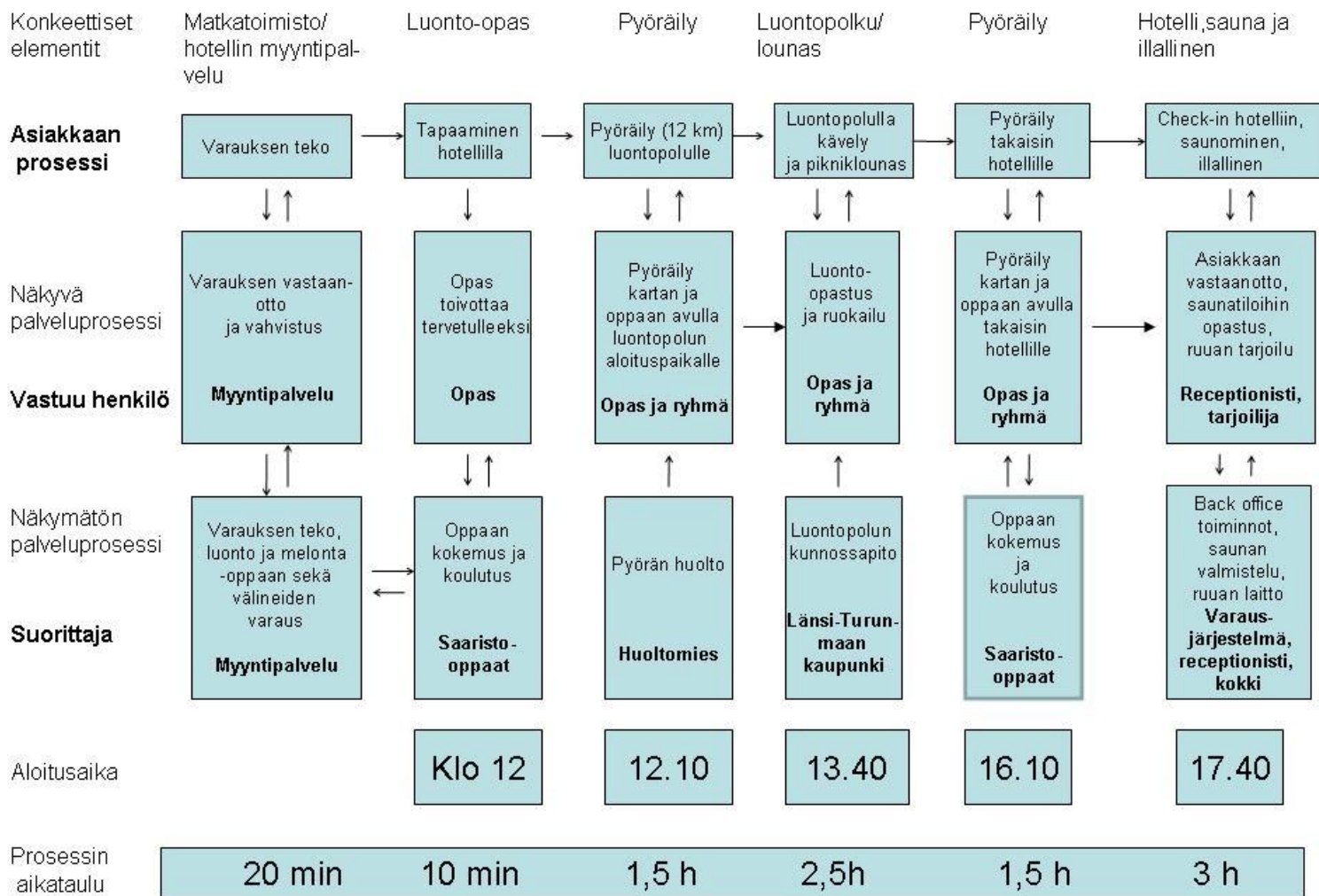
### PAN Parks travellers

1. What's the average age of nature travellers visiting Pan Parks certified destinations? And are they mostly female or male or both equally? Do you have any research regarding this information?
2. From which countries do the travellers visiting Pan Parks destinations mostly come from? Do you have any research regarding this information?
3. Based on your opinion, how interested travellers of Pan Parks destinations are about Finland, and Pan Parks certified destinations here?

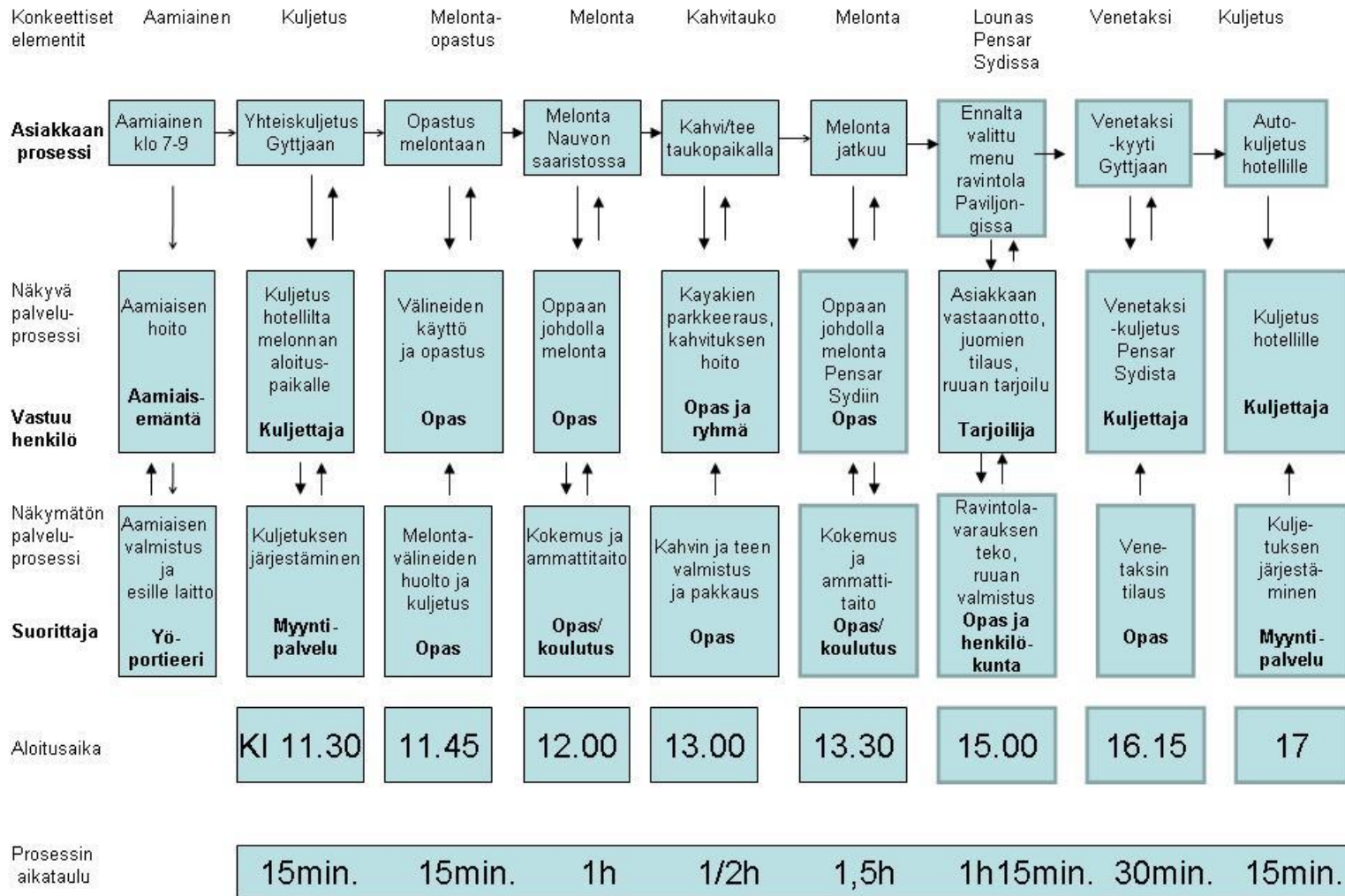
### Nature travellers' needs

4. What's your experience of nature traveler's needs and interests? Free word.
5. What activities do nature travelers of PAN Parks destinations prefer in the nature?
6. How important are the national parks as touristic destinations for nature travelers? Do you think that national parks are the most important attraction of travelling for them?
7. Have you experienced that the closeness of a sea and the activities close to a sea is seen attractive within nature travelers?

## Liite 3. Tuotanto- ja kulutuskaavio päivä 1.



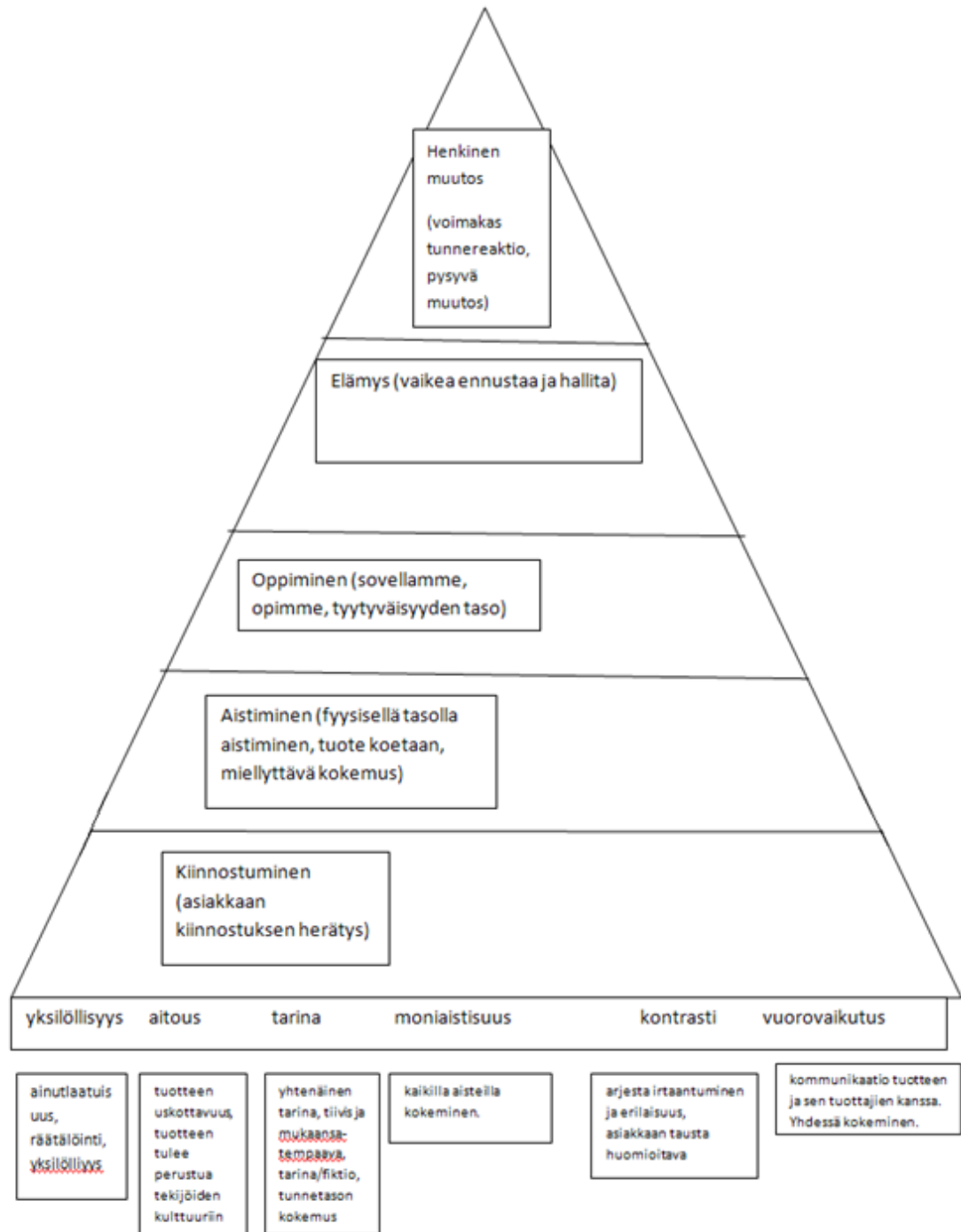
# Liite 4. Tuotanto- ja kulutuskaavio päivä 2.



## Liite 5. Havainnointilomake

### Havainnointilomake

#### Tarssasen elämyskolmio



Havainnointi laatukäsitteiden avulla

Tekninen laatu (mitä)

- Ulkoiset puitteet (koneet, laitteet, kalusteet, Atk järjestelmät)
- Palvelujen kokonaisuus (yrityksen toimitilojen yleinen ilme)
- Tekniset ratkaisut (varusteiden laatu ja kunto)

Vuorovaikutuslaatu

- Palveluhenkilöstön ja asiakkaan vuorovaikutus
- Palveluhenkilön käytös, palvelualttius, ammattitaito, kyky puhua asiakkaan kieltä, motivaatio → palveluhalu

Toiminnallinen laatu (miten)

- Palveluprosessin toimivuus (reitistön luonne, oppaiden tieto/taito, palvelun toimivuus muuttuvissa oloissa, lisäpalvelujen toimivuus, opastuksen toteutus,)
- Palveluilmapiiri

## Liite 6. Palautelomake

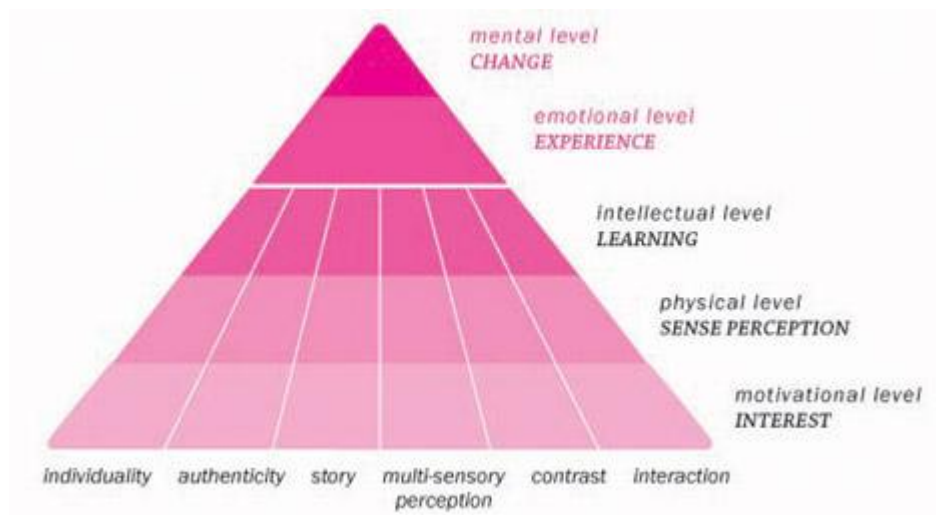
### Feedback questionnaire of the archipelago travel package

Name:

Please, be honest with your answers 😊

#### Experience

*Do you know the experience industry of tourism? Tourism service providers are trying to create competitive products and services with good quality which give memorable experiences for clients and travellers. Here's the experience pyramid which describes two approaches to experiences: the phases of **customer experience** and the **elements of the product**.*



Source: <http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=3615>

*You can answer with scale: Very bad, quite bad, quite well/good, well/good, very well/good. Explain your answer.*

1. Have you participated to similar trip of activities before? Yes / No
2. If you have, how much this reminded the previous experiences?

---



3. Do you think that this programme services package took into account the special characteristics of the group? (etc. culture, the size of the group)

---

4. Do you think that this package represented the local culture? If it did, how?

---

5. What did you think about the service staff e.g. were they authentic, professional, interesting?

---

6. How did the description of the package (brochure) match with your experiences?

---

7. How did the package take into account different senses? (vision, hearing, taste, feeling) Was some sense missing?

---

8. Did some sense experience disturb your positive experience of the package? If did, what?

---

9. Were you able to get away from the normal (busy) way of life and relax?

---

10. Do you think this package was exotic? Yes / No

11. How well did this experience stick in your mind? Is it memorable experience?

---

12. How did the service personnel pay attention to you as an individual?

---

13. Did some factor especially disturb your positive experience?

---

14. Did some factor especially enhance/facilitate your positive experience?

---

### Contents of the package

15. Do you think the contents (programme, activities etc.) of this package were well planned? What would you change?

---

16. Was there enough/too much/too less of activities and planned programme?

---

17. Was the timetable well planned for 2-day package or would you change it/make more flexible?

---

18. Do you think there was something missing from the package you needed or wanted, e.g. some extra programme, meals?

---

19. Thinking about nature tourists, would this be good travel package to sell for nature tourists?

---

20. How well did the package and the service providers take into account the sustainability and ecological matters?

---

21. Would you be ready to pay for this 2-day package all together 275, 50€ /person? Including: bike rent, nature guide, lunch box, dinner, double room with breakfast, sauna with arctic pool, transportation between the hotel and the kayaking place and the kayaking day with guide and lunch.

Yes / No

22. Would you recommend or take your friends/family to experience this kind of package in the archipelago of Turku/Finland?

---

If you have something to add, pros and cons of the package... Please, feel free to tell us!

---

---

---

---

---

Thank you for your answers!!! Danke schön! Merci beaucoup! Dank u wel!